

## **Términos y condiciones de Shein - ¡Todo lo que necesitas saber sobre la letra pequeña!**

Bienvenido a Shein Marketplace!

**Nuestro modelo de negocio ha cambiado.** Nos apasiona la moda e intentamos crear el mejor Marketplace para nuestros clientes. ¡Con el fin de ofrecerle más opciones, ahora vamos a permitir a los vendedores de terceros para ofrecerle sus productos a través de nuestro sitio, el marketplace!

Por supuesto, más allá de nuestros magníficos productos debemos hablar de nuestros términos legales que rigen el uso de nuestro marketplace. Estos términos y condiciones son siempre un poco largos, pero hacemos todo lo posible para que sean lo más claros posible para usted y por favor, háganos saber si usted tiene alguna pregunta [el Servicio de Atención al Cliente](#).

Allá vamos:

Nuestros Términos y Condiciones (T&C) están compuestos por:

[Condiciones Generales de Uso](#) (CGU) - que rigen su uso de este sitio y su relación con nosotros como operador del Marketplace.

[Condiciones Generales de Venta](#) (CGV) - que se aplican a sus compras en el Marketplace entre usted y el vendedor tercero.

Nuestras políticas del Marketplace también forman parte integrante de estas T y C

- [Política de cupones](#)
- [Política de puntos de bonificación](#)
- [Política de entrega](#)
- [Política de devoluciones](#)
- [Política de reseñas](#)
- [Política de clasificación](#)

Le rogamos que las revise detenidamente antes de utilizar el Sitio y realizar una compra, ya que dicho uso y compra están sujetos a estas CGC.

Le recomendamos que imprima una versión o guarde las condiciones generales aplicables

Descripción general de los términos y condiciones:

- Este es un marketplace, Nosotros (Infinite Style Services, Ltd) somos el operador y facilitador del Marketplace, y no poseemos ni vendemos ninguno de los Productos que aparecen en el Marketplace.
- Todos los Productos son listados y vendidos directamente por el/los Vendedor(es) correspondiente(s), tal y como se indica en la página de resumen antes de que el Cliente confirme su pedido.
- Por lo tanto, su contrato con nosotros como Shein el operador del marketplace son las [Condiciones Generales de Uso](#) .
- Y su contrato para sus compras es con el/los Vendedor(es) son las [Condiciones Generales de Venta](#) .
- Tus derechos legales como consumidor se aplican, ya que todos los vendedores en el Marketplace son comerciantes profesionales. Consulta los términos y condiciones para más detalles.
- Cada vendedor es responsable ante ti por tus compras, y nosotros somos responsables de proporcionarte los servicios del Marketplace.
- Puede hacer clic [aquí](#) para visualizar una versión resumida de los términos y condiciones.

## CONDICIONES GENERALES DE USO DE SHEIN MARKETPLACE

**Versión del 31 de julio de 2025**

Bienvenido al Marketplace de Shein en España.

Infinite Styles Services Co., Ltd opera el sitio web <https://es.shein.com/> y/o la aplicación móvil pertinente (en adelante, el **"Sitio"** ) que proporciona un Marketplace en línea (en adelante, el **"Marketplace"** ) que permite a los clientes comprar productos ( **"Productos"** ) de comerciantes profesionales (los **"Vendedores"** ). SHEIN proporciona el Marketplace y facilita estas ventas y el uso del Marketplace poniendo la plataforma del Marketplace a disposición de los Vendedores y clientes y realizando actividades técnicas de la plataforma en el Sitio (o servicios de cumplimiento en su caso) ( **"Servicios"** ), por lo que SHEIN no produce ni altera el Contenido de los Productos mostrado en el Sitio, no ofrece los Productos y no está de ninguna otra manera involucrada en la venta de los Productos.

Estas Condiciones Generales de Uso ( “**CGU**” ) rigen la relación contractual entre (a) **Infinite Styles Services Co, Ltd.**, cuyo domicilio social se encuentra en (dirección 2nd Floor, 1-2 Victoria Buildings, Haddington Road, Dublin 4, Dublin, D04 XN32, Ireland, numero de de la empresa 732881) (en adelante, “**SHEIN**” o “**nosotros**” ) y (b) **usted** (en adelante, “**Usted**” o el “**Cliente**” ), en relación con su uso del Marketplace en España (en adelante, el “**Territorio**” ).

Antes de utilizar el Marketplace, lea atentamente estas CGU e imprímalas o guárdelas electrónicamente antes de aceptarlas. El hecho de que utilice el Sitio implica su aceptación, sin reserva, de estas CGU, a menos que esté legalmente prohibido. SHEIN podrá modificar estas CGU en cualquier momento y las CGU correspondientes será la vigente en el momento en que el Cliente utilice el Marketplace. El Cliente es responsable de comprobar estas CGU para detectar cualquier cambio siempre que el Cliente utilice el Sitio.

El Cliente entiende y acepta que las siguientes políticas forman parte integral de las CGU (según se definen en la cláusula 1.3 a continuación):

- [Política de cupones](#)
- [Política de puntos de bonificación](#)
- [Política de entrega](#)
- [Política de devoluciones](#)
- [Política de reseñas](#)
- [Política de clasificación](#)

**EL USO DEL SITIO IMPLICA LA ACEPTACIÓN EXPRESA DE ESTAS CONDICIONES GENERALES DE USO. EN AUSENCIA DE DICHA ACEPTACIÓN, DEBE DEJAR DE UTILIZAR EL SITIO. NULO CUANDO ESTÉ PROHIBIDO**

En la medida en que lo exija la ley, para utilizar nuestros Servicios, debe tener al menos 16 años de edad.

El contrato está redactado en el español.

## **Índice**

- [\*\*1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS: OPERACIÓN EN EL MARKETPLACE\*\*](#)
- [\*\*2. REGISTRO Y USO DE LOS SERVICIOS\*\*](#)
- [\*\*3. PRECIO DE LOS SERVICIOS\*\*](#)

- [4. DATOS PERSONALES](#)
- [5. CARTERA](#)
- [6. PROPIEDAD INTELECTUAL](#)
- [7. PROGRAMA DE MENSAJES DE TEXTO](#)
- [8. RESPONSABILIDAD](#)
- [9. DENUNCIA DE CONTENIDO ILEGAL O INFRACTOR](#)
- [10. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE](#)
- [11. INFORMACIÓN DEL OPERADOR DEL MARKETPLACE](#)

## **1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS: OPERACIÓN DEL MARKETPLACE**

1.1. Nosotros operamos el Marketplace en el que los Vendedores ofrecerán Productos para su compra. Los Vendedores pueden ser nuestras filiales (que operan bajo una marca de empresa SHEIN) o comerciantes externos. En todos los casos, los Vendedores serán comerciantes profesionales. Siempre indicaremos claramente quién (ya sea una de nuestras filiales o un vendedor externo) es el Vendedor antes de que finalice su compra.

1.2. Aunque Infinite Styles Services Co. Ltd, como operador del Marketplace, facilita sus compras en el Marketplace y puede ayudar con las consultas de los clientes, no es una parte de su contrato de compra ni un revendedor de los Productos. Las compras y ventas a través del Marketplace se celebran directamente entre usted y el Vendedor.

1.3. Todas las compras del Cliente a los Vendedores se rigen por las [Condiciones generales de venta](#) (en adelante, las “CGV” ) que se aplican entre el Vendedor pertinente y el Cliente. El Cliente debe aceptar incondicionalmente estas CGV antes de finalizar cada compra. Las CGV junto con estas CGU y nuestras políticas rigen su uso del Marketplace y se denominarán conjuntamente las “Condiciones”.

1.4. Como parte de nuestros Servicios, SHEIN clasifica los Productos de acuerdo con la [Política de Clasificación](#) , que establece los principales parámetros utilizados para clasificar los Productos. Los clientes deben revisar esta política para asegurarse de que entienden cómo se les presenta la información.

## **2. REGISTRO Y USO DE LOS SERVICIOS**

### **2.1 Registro e identificación en el Sitio**

(1) Para realizar un pedido para comprar los Productos o acceder a determinadas funciones o servicios disponibles en el Sitio, el Cliente debe crear una cuenta de usuario a través del formulario de registro accesible en la página de inicio, el Cliente podrá crear una cuenta de usuario proporcionando una dirección de Internet válida, datos personales y una contraseña que haya definido (en adelante, la **“Cuenta de Usuario”**). Si el Cliente descubre que se ha producido un error al introducir sus datos personales, puede modificarlos en cualquier momento en la sección “Mi cuenta”.

(2) Cuando el Cliente utiliza los Servicios, se compromete a proporcionar datos válidos y exactos y a respetar la legislación vigente. Por tanto, los nombres de los destinatarios, direcciones y titulares de los medios de pago deben ser válidos. Si falta alguna información o es incorrecta e impide el envío o la entrega o el despacho de aduanas, SHEIN no será responsable en modo alguno. SHEIN no ofrecerá compensación alguna en este caso.

## **2.2. Uso del Sitio**

(1) SHEIN se reserva el derecho de mejorar la seguridad de ciertas características del Sitio al requerir una contraseña adicional o identificación de cuenta. SHEIN también puede, a su entera discreción, exigir al Cliente que cambie la contraseña o imponga un restablecimiento de contraseña.

(2) El Cliente es el único responsable de proteger la seguridad y confidencialidad de la contraseña y la identificación que se le asignen. Concretamente, se aconseja al Cliente que no utilice la misma contraseña que la utilizada para otros sitios. En ningún caso, salvo prueba en contrario, SHEIN será responsable en caso de pérdida, robo o uso fraudulento de la cuenta de usuario. Sin embargo, el Cliente se compromete a informar inmediatamente a SHEIN de cualquier uso no autorizado de su contraseña o identificación o de cualquier amenaza de ataque a su cuenta.

(3) El Cliente se compromete a no utilizar la Cuenta de Usuario de otra persona. Por tanto, cada uso de una cuenta se considera realizado por su propio usuario, SHEIN no tiene la obligación de investigar el acceso a las cuentas de usuario.

(4) La cuenta de usuario se proporciona para el centro utilizado para la configuración inicial (p. ej., <https://es.shein.com/>). Para el Territorio, la cuenta será administrada por SHEIN. Si el Cliente reside en un país, pero pide productos en otro país, el Cliente puede ser redirigido al sitio web local del país al que se envían los productos. El Cliente estará entonces sujeto a los términos y condiciones de ese sitio, que puede ser administrado por otra entidad legal dentro del grupo SHEIN.

(5) Por motivos técnicos o de otro tipo, SHEIN se reserva el derecho a restringir el acceso a ciertas funciones o partes del Sitio, incluida la capacidad de cargar documentos, realizar pagos o enviar mensajes.

(6) SHEIN se reserva el derecho de denegar el acceso a sus Servicios, identificando la Cuenta de Usuario como "fraudulenta" o "bloqueada", o de cancelar la Cuenta de Usuario si SHEIN considera, en su opinión razonable y justificada, que el Cliente:

(a) infringe los T&CS (incluidas cualquiera de las políticas del Mercado) o cualquier ley aplicable. Una opinión razonable y justificada se considerará una razón válida cuando existan indicios concretos de que un Cliente está incumpliendo estos TyC o cualquier ley aplicable. y/o

(b) ha utilizado cualquier medio inadecuado o fraudulento (como el uso de simuladores, complementos no autorizados u otras herramientas ilegales o maliciosas; la creación de múltiples cuentas para fines injustificables; la alteración del código del dispositivo; la participación en otras infracciones); y/o

(c) ha participado en actividades inusuales en la cuenta, que incluyen, entre otras:

i. Presentar múltiples reclamos fraudulentos de artículos entregados pero no recibidos/o artículos faltantes recibidos o artículos incorrectos;

ii. Varias veces, la devolución de artículos que no son de SHEIN o los artículos que se devuelven no cumplen con el requisito de devolución establecido en la [Política de devoluciones](#) ;

III. SHEIN es notificada por una autoridad reguladora, tribunal o institución financiera sobre un fraude de tarjeta asociado con la Cuenta de Usuario.

Al ejercer este derecho, SHEIN considerará los intereses legítimos del Cliente en cuestión, en particular si hay indicios de que el Cliente no es responsable de dichas violaciones o incumplimientos.

(7) El Cliente puede cancelar su cuenta en cualquier momento, por cualquier motivo, siguiendo las instrucciones proporcionadas en el Sitio o poniéndose en contacto con el [servicio de atención al cliente](#) . Se informa al Cliente de que, en caso de rescisión, todos sus datos se eliminarán de forma permanente de acuerdo con [la Política de Privacidad del Marketplace](#) y no podrán recuperarse.

(8) La rescisión de una Cuenta de Usuario también conllevará la pérdida de todos los beneficios obtenidos, toda la información proporcionada por el Cliente o el Vendedor relacionada con, o almacenada para, la Cuenta de Usuario, excepto, por supuesto, en relación con las reclamaciones en virtud de la garantía legal o el derecho de desistimiento. No se puede obtener indemnización o compensación como resultado de esta rescisión.

(9) El uso adecuado del Sitio por parte del Cliente requiere una conexión a Internet estable, un navegador web actualizado y el uso de las tecnologías JavaScript o analógicas adecuadas.

SHEIN no se considerará responsable de la imposibilidad del Cliente de acceder al Sitio debido a un fallo en los requisitos técnicos.

### 3. PRECIO DE LOS SERVICIOS

El uso del Marketplace es gratuito (excepto para los posibles costes de conexión, para los que el precio depende de su operador de datos, sin obligación de comprar en el Sitio), excepto para la compra de Productos a los Vendedores, de acuerdo con las CGV.

### 4. DATOS PERSONALES

4.1. El Cliente confirma que ha leído y comprendido [la Política de Privacidad del Marketplace](#) , que explica cómo se recopilan y tratan los datos personales del Cliente cuando utiliza los Servicios en el Sitio.

4.2. El Sitio incluye parámetros de sistemas de recomendación de contenido que se explican en la [Política de Privacidad del Marketplace](#) y en la [Política de Clasificación](#) .

### 5. CARTERA

#### 5.1 Cartera electrónica SHEIN (en adelante, la “Cartera”)

La creación de una Cuenta de Usuario incluye automáticamente la creación de una cartera electrónica SHEIN (la “Cartera” ). Este último le permite recoger y ver sus cupones, puntos de bonificación, crédito Wallet (que se ofrecen cuando corresponda al realizar pedidos) y, cuando corresponda, sus Tarjetas Regalo. Se puede acceder a estos diversos créditos o descuentos en cualquier momento a través del Sitio en la sección “Mis activos”. Podemos limitar las cantidades en créditos Wallet, tarjetas regalo o cupones que puede mantener en un momento dado, a nuestro exclusivo criterio.

(1) **Cupones:** cupones de descuento (en adelante, los “Cupones” ) pueden obtenerse de SHEIN cuando este servicio se ofrezca o SHEIN pueda otorgarlo a su entera discreción. Los cupones pueden almacenarse en la sección “Mis activos”. Tienen una fecha de validez, después de la cual ya no se pueden utilizar. Los cupones que se hayan comprado solo se pueden canjear en el Sitio donde se compraron u obtuvieron. Para obtener más información sobre los cupones, consulte la [Política de Cupones](#) que se aplica a su uso. Con independencia de lo anterior, cualquier Cupón que se designe específicamente con el único propósito de comprar productos distribuidos exclusivamente por los Vendedores no puede ser demandado por la compra de productos vendidos por SHEIN y viceversa.

(2) **Puntos de Bonificación:** Se pueden ganar puntos de bonificación ( “Puntos” ) y luego se almacenan en la sección “Mis activos”. Se podrán obtener puntos al realizar pedidos o utilizar los servicios ofrecidos en el Sitio Web, App o redes sociales, entre otros. Los puntos promocionales se otorgan a exclusivo criterio de SHEIN de acuerdo con la [Política de](#)

[puntos](#) de bonificación. Para obtener más información sobre los puntos de bonificación, consulte la Política de puntos de bonificación que se aplica a su uso.

Al ejercer este derecho, SHEIN considerará los intereses legítimos del Cliente en cuestión, en particular si hay indicios de que el Cliente no es responsable de dichas violaciones o incumplimientos.

### **(3) Crédito:**

Crédito Wallet: Se le puede proporcionar un Crédito Wallet cuando devuelva artículos que haya comprado en los Servicios de acuerdo con nuestra Política de devoluciones y elija un Crédito Wallet en lugar de un reembolso a su método de pago original. Al elegir recibir un Crédito Wallet en lugar de un reembolso al método de pago utilizado para su compra, usted comprende y acepta que no recibirá y ya no podrá recibir un reembolso a su método de pago ni a ningún otro método por esa compra específica.

El Crédito Wallet no se puede canjear por dinero en efectivo y no tiene ningún valor en efectivo, excepto que se indique lo contrario y cuando lo exija la ley aplicable. Los Créditos Wallet se pueden canjear por compras en los Servicios y solo se pueden canjear en el sitio a través del cual se otorgó el crédito Wallet (por ejemplo, si ordenó y luego devolvió un producto en el sitio [us.shein.com](https://us.shein.com) y eligió recibir un Crédito Wallet, ese Crédito Wallet solo se puede canjear en ese sitio). El Crédito Wallet es retirable.

Crédito Wallet Promocional: se le puede proporcionar Crédito Wallet Promocional si participa en actividades promocionales en el sitio o la aplicación, como juegos dentro de la aplicación y el programa de registro, entre otros, y obtiene Crédito Wallet Promocional de acuerdo con los términos y condiciones de dichas actividades promocionales.

El Crédito Wallet Promocional no se puede canjear por dinero en efectivo y no tiene ningún valor en efectivo, excepto según lo exija la ley aplicable. Los Crédito Wallet Promocional se pueden canjear por compras en los servicios y solo se pueden canjear en el sitio a través del cual se otorgó el Crédito Wallet Promocional. No se admite el retiro del Crédito Wallet Promocional.

El crédito wallet y el crédito wallet promocional no se pueden usar para comprar productos del mercado, que están marcados con un ícono de mercado en la página de listado de



productos.

(4) **Tarjetas Regalo:** Tarjetas Regalo, proporcionadas por la filial de SHEIN, que se pueden almacenar en su cartera introduciendo el código de tarjeta de regalo proporcionado. La compra y el uso de Tarjetas Regalo están sujetos a los términos y condiciones específicos que se indican a continuación. Las Tarjetas Regalo solo se pueden utilizar para compras de productos SHEIN y no para compras de productos de vendedores.

## 5.2 Condiciones de uso de las Tarjetas Regalo

### (1) Compra de una Tarjeta Regalo

Las Tarjetas Regalo se pueden comprar en el Sitio, pero los cupones, los puntos de bonificación, el crédito para billetera u otras Tarjetas Regalo no se pueden utilizar para comprar una Tarjeta Regalo.

Las Tarjetas Regalo se entregan, tras la aceptación del pago, a la dirección de correo electrónico proporcionada por el Cliente. Es responsabilidad del Cliente asegurarse de que la información sea actual y precisa.

La Tarjeta Regalo adquirida se enviará a la dirección de correo electrónico proporcionada en el momento del pedido. El hecho de no recibir la Tarjeta Regalo por parte del Cliente o del beneficiario elegido por el Cliente (en adelante, el **"Beneficiario"**) puede deberse a cualquiera de las siguientes causas:

- Una dirección de correo electrónico incorrecta o errónea introducida en el momento de la compra de la Tarjeta Regalo. A continuación, se invita al Cliente a ponerse en contacto con [el Servicio de Atención al Cliente](#) sin demora para confirmar y cambiar la dirección de correo electrónico.
- La bandeja de entrada del Cliente o del Beneficiario está llena. Si, después de asegurarse de que hay suficiente espacio en la bandeja de entrada, el Cliente aún no ha recibido la Tarjeta Regalo, se le invita a ponerse en contacto con [el Servicio de Atención al Cliente](#) sin demora para una nueva entrega.
- El buzón de correo electrónico del cliente o beneficiario ha bloqueado los correos electrónicos de SHEIN. A continuación, se invita a este último a comprobar su correo no deseado y a añadir <https://es.shein.com/> a la lista de remitentes aprobados, luego a ponerse en contacto sin demora con el Servicio de Atención al Cliente para un nuevo envío.

### (2) Tarjetas Regalo Promocionales

En algunos casos, SHEIN puede ofrecer Tarjetas Regalo al Cliente ( **“Tarjetas Regalo Promocionales”** ) sin cargo para fines promocionales u otros fines. Dichas Tarjetas Regalo Promocionales pueden estar sujetas a términos adicionales o diferentes que se especifican cuando se obtienen (fecha de caducidad específica, etc.). De lo contrario, están sujetos a estas CGU.

### **(3) Uso de una Tarjeta Regalo**

(a) Los saldos y números de las Tarjetas Regalo se pueden almacenar en “Mis activos” introduciendo el código de la Tarjeta Regalo a través de la cuenta de usuario. Dentro de la Unión Europea, las Tarjetas Regalo caducan a los 10 años a menos que el SHEIN especifique lo contrario.

(b) Para utilizar la Tarjeta Regalo para una compra, el Cliente o el Beneficiario deben introducir el número y el código PIN de la Tarjeta Regalo al realizar el pago, teniendo cuidado de garantizar su confidencialidad.

(c) El importe de la compra se deducirá del saldo de la Tarjeta Regalo. Cualquier saldo restante puede utilizarse para una compra elegible futura. Si el importe a pagar es superior al saldo de la Tarjeta Regalo, el Cliente o el Beneficiario debe elegir otro método de pago para pagar el importe restante, especificando que las Tarjetas regalo no son acumulativas (el Cliente no puede utilizar otra Tarjeta Regalo para pagar el importe restante adeudado).

(d) Si se devuelve y reembolsa un pedido pagado con una Tarjeta Regalo, el importe del pedido pagado con la Tarjeta Regalo se reembolsará a la misma Tarjeta Regalo.

(e) El uso de las Tarjetas Regalo concedidas gratuitamente por SHEIN está sujeto a restricciones que quedan a la entera discreción de SHEIN y que se comunicarán al Cliente en el momento oportuno.

(f) Para las Tarjetas Regalo compradas antes del 8 de marzo de 2021 que se pueden utilizar en cualquier sitio web de SHEIN, el uso de una parte de una Tarjeta Regalo en un sitio web de SHEIN en particular significa que el saldo de esa Tarjeta Regalo solo se puede utilizar en ese sitio web en particular.

(g) Para las Tarjetas Regalo compradas después del 8 de marzo de 2021, solo se pueden utilizar en el Sitio Web donde se compraron (p. ej., si una Tarjeta Regalo se compró después del 8 de marzo de 2021 en <https://es.shein.com/>, entonces esa Tarjeta Regalo solo se puede utilizar en ese sitio web).

### **(4) Limitación y restricción de uso**

a) No puede comprar ni mantener saldos totales de Tarjetas Regalo que superen el valor de 1000 € en ningún momento.

b) Los valores de las Tarjetas Regalo no se pueden cambiar por efectivo.

c) Nos reservamos el derecho, sin previo aviso, de cancelar o anular Tarjetas Regalo sin reembolso si sospechamos que una Tarjeta Regalo se ha obtenido, utilizado o aplicado a un pedido de forma fraudulenta, ilegal o de otro modo en violación de estos Términos de la Tarjeta Regalo.

## 6. PROPIEDAD INTELECTUAL

### 6.1 Contenido del Sitio.

(1) El sitio, incluida toda la información y contenidos no relacionados específicamente con el producto, como texto, software, scripts, gráficos, fotos, sonidos, música, vídeos y funciones interactivas (en adelante, conjuntamente, el **“Contenido”**), proporcionados en o a través del Sitio, son propiedad del Operador, sus filiales o terceros que han otorgado la licencia al Operador.

(2) Todo el contenido relevante o vinculado a los Productos disponibles en el Sitio, incluyendo toda la información y contenido, como texto, software, scripts, gráficos, fotos, sonidos, música, vídeos y características interactivas (colectivamente, el **“Contenido de los Productos”**), proporcionado en o a través del Marketplace, es propiedad del Vendedor del Producto relevante, sus afiliados o terceros que se lo han licenciado.

El Sitio, el Contenido y el Contenido de los Productos están protegidos por derechos de autor, derechos de marca registrada y otros derechos de propiedad intelectual. Todos los derechos están reservados, lo que significa que se excluyen todos los derechos no concedidos expresamente al Cliente por estas Condiciones.

(3) El Sitio, el Contenido y el Contenido de los Productos se proporcionan al Cliente únicamente para su uso personal y privado. Cualquier uso por parte del Cliente del Sitio, el Contenido y el Contenido de los Productos con fines comerciales está estrictamente prohibido. SHEIN y los Vendedores, según corresponda, son libres de modificar el Sitio, el Contenido y el Contenido de los Productos en cualquier momento y sin previo aviso ni responsabilidad para con el Cliente.

(4) El Sitio, el Contenido y el Contenido de los Productos no podrán descargarse, copiarse, reproducirse, distribuirse, transmitirse, emitirse, mostrarse, venderse, licenciarse o explotarse de cualquier otro modo para ningún fin sin el consentimiento previo por escrito de SHEIN, los Vendedores o sus respectivos licenciantes.

(5) El Cliente se compromete a (a) no eludir, desactivar o interferir de otro modo con las características de seguridad del Sitio o las restricciones/limitaciones de uso del Sitio, el Contenido y el Contenido de los Productos; (b) no realizar ninguna recuperación de datos en el Sitio; (c) no interferir o dañar el Sitio introduciendo material malicioso o dañino.

(6) Al acceder o utilizar el Sitio, el Cliente acepta no promover, autorizar, permitir o intervenir en ninguna forma de minería de datos, extracción de datos web, recolección de datos o cualquier otra recopilación de datos del Sitio sin el consentimiento previo por escrito de SHEIN. Esto incluye, a título no limitativo, el uso de métodos automatizados o manuales como robots, bots, arañas web, programas de extracción de datos o cualquier otro dispositivo, programa, algoritmo o proceso, así como cualquier técnica analítica automatizada destinada a analizar los datos recopilados para generar información.

## 6.2 Marcas SHEIN

(1) La marca "SHEIN" y otras marcas, iconos, gráficos, diseños y logotipos figurativos y de palabra asociados a los mismos, utilizados y mostrados en el Sitio o los Productos (en adelante, conjuntamente, las "**Marcas SHEIN**") son propiedad exclusiva de SHEIN o sus filiales. Todas las demás palabras o marcas figurativas, iconos, gráficos, diseños y logotipos, no cubiertos por las Marcas SHEIN, adjuntos a los Productos o mencionados en el Sitio son propiedad del Vendedor pertinente o de los proveedores de los Vendedores.

(2) El Cliente reconoce que no tiene ningún derecho, título o interés sobre estas marcas o las Marcas SHEIN.

## 6.3. Marcas del vendedor

(1) Las marcas comerciales respectivas y otras marcas comerciales, marcas de servicio, iconos, gráficos, marcas de palabra, diseños y logotipos relacionados de los Vendedores (colectivamente las "**Marcas de los Vendedores**") son propiedad del Vendedor pertinente o sus filiales. El Cliente no tiene, ni adquirirá, ningún derecho, título o interés sobre ninguna de las Marcas del Vendedor. El Cliente no podrá comercializar ni distribuir productos u ofrecer servicios en virtud de o por referencia a, ni utilizar o reproducir de otro modo ninguna Marca del Vendedor sin el respectivo permiso previo por escrito del Vendedor. Todas las demás palabras y/o marcas figurativas, iconos, gráficos, diseños y logotipos que no sean Marcas del Vendedor son propiedad de los licenciantes del Vendedor.

## 6.4 Contribuciones y contenido generado por el usuario (UGC, User Generated Content)

(1) Además de nuestra Política de reseñas, se aplica la siguiente sección 6.4. Cuando el Cliente transmite, publica o envía, en el Sitio, opiniones, comentarios, incluidas, entre otras, las imágenes, vídeos, ideas, conocimientos técnicos, técnicas, preguntas, las críticas, reacciones y sugerencias (en adelante, la "**Contribución**"), el Cliente concede a SHEIN y a sus filiales, sin cargo y durante un periodo de diez (10) años (o por un periodo de tiempo ilimitado cuando la ley lo permita) una licencia para utilizarla (y, si es necesario, el derecho a asociar el nombre del Cliente que es el autor de la Contribución), así como el derecho a licenciarlo, sublicenciarlo, venderlo, distribuirlo o integrarlo de cualquier forma, en cualquier medio o tecnología en

todo el mundo, sin que se atribuya ninguna compensación al Cliente, o el Cliente pueda hacer valer cualquier derecho moral como autor de las Contribuciones, a menos que esté legalmente prohibido de acuerdo con la legislación aplicable.

Esta licencia se concede para cualquier fin comercial, incluido cualquier fin comercial, promocional y de marketing. Incluye para SHEIN:

- a) el derecho de reproducción y, en particular, el derecho a reproducir o haber reproducido la totalidad o parte de las Contribuciones
- b) el derecho de representación y, en particular, el derecho a comunicar al público la totalidad o parte de las Contribuciones
- c) el derecho a modificar, traducir y adaptar la totalidad o parte de las Contribuciones, siempre que esté legalmente permitido;
- d) el derecho a utilizar y explotar la totalidad o parte de las Contribuciones o cualquier adaptación de las Contribuciones para los fines del negocio de la Sociedad o en beneficio de terceros de su elección, en cualquier capacidad, siempre que esté legalmente permitido;
- e) el derecho a ceder o licenciar la totalidad o parte de los derechos otorgados en virtud del presente documento a cualquier persona, empresa o entidad de su elección, ya sea gratuitamente o por una tarifa, cuando la ley lo permita;

cada uno de los derechos se cede respectivamente para cualquier medio, cualquier formato, en cualquier idioma (lenguaje informático u otro), por cualquier proceso conocido o desconocido hasta la fecha, y para cualquier fin.

(2) El Cliente garantiza, con respecto a las Contribuciones:

- a) que es el autor o propietario de todos los derechos relacionados con su Contribución y que el uso de la Contribución por parte del Sitio no infringe los derechos de ningún tercero
- b) que los elementos de la Contribución se considerarán no exclusivos y no confidenciales;
- c) que su Contribución se realiza a través de su propia dirección de correo electrónico y que no se ha hecho pasar por nadie que no sea él mismo o que de otro modo sea engañoso en cuanto al origen de su Contribución;
- d) que su Contribución es veraz y refleja honestamente su experiencia personal en el Sitio o con los Productos;
- e) que el Cliente tiene al menos 18 años de edad o ha obtenido el permiso previo de un padre o tutor legal para publicar la Contribución, si la legislación aplicable lo permite

legalmente;

f) que el uso por parte de SHEIN y sus filiales de la Contribución no infringe estas Condiciones, las leyes aplicables, los derechos de terceros ni perjudica a ninguna persona o entidad;

g) cualquier Contribución cumple con nuestra Política de reseñas; y

h) cualquier Contribución publicada es apropiada para un público familiar

(3) El Cliente acepta que ni su uso del Sitio ni sus Contribuciones pueden considerarse razonablemente como que impliquen, contengan, proporcionen o promuevan ninguno de los siguientes elementos:

a. contenido sexualmente explícito o pornográfico

b. contenido que el Cliente no esté autorizado a compartir, publicar o mostrar, o sobre el que el Cliente no tenga derechos

c. comentarios despectivos, discriminatorios, odiosos o incitantes contra personas o grupos específicos sobre la base de su raza u origen étnico, religión, sexo, orientación sexual, discapacidad, edad, nacionalidad, etc.

d. la incitación a la violencia u otras actividades peligrosas

e. terrorismo u otras actividades delictivas

f. comentarios insensibles u ofensivos relacionados con desastres naturales, atrocidades, crisis de salud, muertes, conflictos u otros eventos trágicos

g. acoso, intimidación o amenazas

h. productos peligrosos, drogas ilegales o el uso o venta inapropiados de tabaco o alcohol

i. transacciones en criptomonedas

j. reclamaciones falsas o contenido relacionado con la medicina

k. contenido que infrinja los derechos de propiedad intelectual

l. desecación

m. contenido para el que no está autorizado, o no tiene derecho legal, a compartir, publicar o mostrar de otro modo o

n. cualquier otro contenido que pueda considerarse ilegal u ofensivo en virtud de las leyes o normativas aplicables

(4) El Cliente reconoce y acepta que:

(i) SHEIN no controla, ni es responsable de las Contribuciones en el Sitio, y no está obligada a vigilar, moderar o revisar activamente las Contribuciones antes de su exhibición en el Sitio sin embargo SHEIN puede mitigar los riesgos contra la desinformación, la manipulación, las infracciones de contenido, la violencia cibernética contra las mujeres o los menores mediante, a su sola discreción, la eliminación, el bloqueo o la suspensión de cualquier Contribución que no cumpla con las Condiciones, las leyes aplicables o los derechos de terceros; y

(ii) Dicho incumplimiento puede dar lugar a la suspensión de la cuenta del Cliente del Colaborador o al uso del Sitio.

(iii) tiene la posibilidad de impugnar la decisión de SHEIN poniéndose en contacto con el [Servicio de atención al cliente](#) si su Contribución ha sido eliminada, bloqueada o suspendida o si su Cuenta de usuario ha sido suspendida.

(iv) Es el único responsable de sus Contribuciones y SHEIN excluye expresamente cualquier responsabilidad por cualquier pérdida o daño que surja de sus Contribuciones y cualquier acción que SHEIN pueda tomar en respuesta a las mismas.

(5) Las opiniones expresadas por otros usuarios en nuestro sitio no representan las opiniones o valores de SHEIN.

(6) Si desea obtener más información sobre las opiniones, vaya a la [Política de reseñas](#)

## 6.5 Juegos

SHEIN puede ofrecer al Cliente la posibilidad de ganar vales, cupones o participar en promociones a través de su participación en diferentes juegos ( **“Juegos en línea”** ) que pueden ofrecerse ocasionalmente en el Sitio. Los Juegos en línea serán gratuitos y estarán sujetos a términos de uso adicionales **“Reglas de juego”** específicos para cada juego. Asegúrese de revisar y aceptar dichas Reglas de los Juegos antes de empezar a jugar a un Juego en Línea.

## 6.6. Productos y contenido de productos Infracciones de propiedad intelectual

(1) SHEIN no es responsable de las posibles infracciones de propiedad intelectual de cualquier Producto enumerado para la venta por los Vendedores, ni se le exija supervisar o buscar activamente actividades ilegales o Productos ilegales o Contenido de productos cargados en el Sitio por los Vendedores; ni inspeccionar los Productos antes de que se vendan en el Sitio, sin perjuicio de lo anterior, SHEIN puede llevar a cabo investigaciones voluntarias de iniciativa

propia destinadas a detectar, identificar y eliminar el acceso a, contenido ilegal/peligroso para cumplir con la ley. En el momento y momento en que notamos o se nos informa de que cualquier Producto o Contenido de Productos disponible en el Sitio puede ser ilegal o peligroso, lo eliminaremos inmediatamente del Sitio.

(2) Proporcionamos un sistema interno de gestión de reclamaciones como se especifica en la sección 9 a continuación para cualquier Producto o Contenido de productos que los Clientes crean que infringe los derechos de propiedad intelectual de un tercero.

## **7. PROGRAMA DE MENSAJES DE TEXTO**

7.1 Si el Cliente se inscribe en el programa de mensajería telefónica (SMS) de SHEIN (en adelante, el **"Programa"**), se le pedirá al Cliente que dé su consentimiento expreso, proporcionando su número de teléfono móvil, palabras clave especificadas, o una respuesta afirmativa por SMS o MMS u otro mensaje de texto, como firma, para recibir mensajes de marketing telefónico automatizados recurrentes de SHEIN o sus proveedores. Este consentimiento no es una condición de uso del Sitio y puede retirarse en cualquier momento mediante el uso del mecanismo de exclusión especificado en el párrafo 7.2 a continuación o poniéndose en contacto con SHEIN de cualquier otra manera.

7.2 El Cliente puede optar por dejar de recibir mensajes de texto SMS o MMS respondiendo STOP a cualquier mensaje recibido en virtud del Programa, o simplemente enviando STOP al número desde el que el Cliente recibe actualmente mensajes. En ambos casos, el Cliente recibirá un mensaje adicional confirmando que su solicitud ha sido procesada.

7.3 Las tarifas de mensajes y datos pueden aplicarse a todos los mensajes enviados al Cliente y desde este. Si el Cliente tiene alguna pregunta sobre su paquete de teléfono, es mejor ponerse en contacto con su operador móvil.

7.4 El Cliente declara que es el titular de la cuenta o el usuario habitual del número de teléfono móvil proporcionado al registrarse en el Programa. Si el Cliente cambia o desactiva este número, el Cliente está obligado a informar al [Centro de Privacidad](#) inmediatamente.

7.5 SHEIN podrá suspender o rescindir la participación del Cliente en el Programa si el Cliente incumple las presentes CGU. La recepción de estos mensajes también puede verse interrumpida si el servicio de telefonía móvil del Cliente finaliza o expira. SHEIN se reserva el derecho de modificar o interrumpir, temporal o permanentemente, todo o parte del Programa, con o sin previo aviso. Ni SHEIN ni sus proveedores ni ningún operador de telefonía móvil serán responsables de los mensajes retrasados o no entregados ni de la finalización del Programa.

## **8. RESPONSABILIDAD**

8.1 SHEIN, como proveedor del Marketplace y proveedor de un servicio de intermediación



en línea en el sentido de la legislación aplicable, constituye un servicio de sociedad de la información de alojamiento o almacenamiento de datos que permite a los Vendedores ofrecer Productos a los Clientes, con el objetivo de facilitar el inicio de transacciones directas entre Vendedores y Clientes, independientemente de si estos concluyen.

8.2 Los Vendedores no actúan bajo la dirección, autoridad o control de SHEIN como proveedor del Marketplace. En consecuencia, SHEIN no es parte de las relaciones contractuales establecidas entre los Vendedores y los Clientes ni responsable del Condiciones o del Contenido de los Productos (según corresponda) que los Clientes o Vendedores puedan publicar en el Sitio. SHEIN no es responsable de la descripción de los Productos, precios ni ninguna otra circunstancia relacionada con el suministro de los Productos. Cualquier reclamación relacionada con los Productos se dirigirá al [Servicio de atención al cliente](#).

8.3 El Cliente es el único responsable de su uso del Marketplace, en particular, de las Contribuciones realizadas en el Sitio.

8.4 Ni SHEIN ni los Vendedores serán responsables en caso de uso indebido de los Productos, de uso no conforme con las contraindicaciones mencionadas en la página del Producto o de uso por parte del Cliente que el Vendedor correspondiente no hubiera podido prever razonablemente.

8.5. En caso de pérdida, robo o uso fraudulento de la Tarjeta Regalo, no imputable a SHEIN, SHEIN no será responsable ante el Cliente, ya que la titularidad de las Tarjetas Regalo se transfiere al Cliente o al Beneficiario de la tarjeta en el momento de la venta. El Cliente o el Beneficiario adoptarán todas las medidas necesarias para garantizar la confidencialidad del número y PIN de la Tarjeta Regalo. Si el Cliente o el Beneficiario cree que la Tarjeta Regalo ha sido copiada o robada, se le invita a ponerse en contacto sin demora con SHEIN en el [Servicio de Atención al Cliente](#).

8.6. SHEIN no excluye ni limita de ninguna manera su responsabilidad ante el Cliente cuando sea ilegal hacerlo. Esto incluye la responsabilidad por fallecimiento o lesiones personales causadas por la negligencia de SHEIN o la negligencia de los empleados, agentes o subcontratistas de SHEIN y por fraude o declaración fraudulenta. SHEIN solo proporciona el Marketplace para uso doméstico y privado. SHEIN no tiene responsabilidad alguna por ninguna pérdida de ingresos, lucro cesante, pérdida de datos, interrupción del negocio (ya sea directa o indirecta) ni ninguna pérdida indirecta o consecuente de ningún tipo que surja del uso de los Servicios y/o del Sitio.

8.7 Cuando esté legalmente permitido, SHEIN no se hará responsable de ningún daño directo o indirecto, sea cual sea la causa, origen, naturaleza o consecuencia, resultante del uso del Sitio. En particular, en caso de interrupción o inaccesibilidad del Sitio, la aparición de virus o inexactitudes en la información contenida en el Sitio o cualquier daño resultante de actos fraudulentos por parte de terceros del Sitio.

8.8. Cuando la ley lo permita, SHEIN no será responsable en caso de que el incumplimiento de sus obligaciones sea imputable a un acto imprevisible e insuperable de un tercero a las presentes CGU o a un caso de fuerza mayor tal y como pueda ser definido por la legislación aplicable y que incluye, pero no se limita a:

- huelgas y otras formas de demostraciones o bloqueos que afecten a la producción y entrega de los Productos
- disturbios civiles, revueltas, invasiones, ataques o amenazas terroristas, guerra (declarada o no declarada) o amenaza o preparación para la guerra
- incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, colapso, epidemia o cualquier otro desastre natural
- incapacidad para utilizar trenes, barcos, aeronaves, transporte motorizado o cualquier otro medio de transporte, público o privado
- incapacidad para utilizar sistemas de telecomunicaciones públicos o privados
- actos, decretos, leyes, reglamentos o restricciones de cualquier gobierno o autoridad pública

Las obligaciones de SHEIN en virtud de las CGU quedarán suspendidas durante el periodo en que se mantenga la situación de fuerza mayor. SHEIN tendrá derecho a una ampliación del periodo de cumplimiento de estas obligaciones igual a la duración de la situación de fuerza mayor. Sin embargo, se utilizarán todos los medios razonables para mitigar el impacto de la situación de fuerza mayor o para encontrar una solución que permita que el Sitio funcione.

8.9. SHEIN implementa medios destinados a garantizar la seguridad de los datos recopilados en el Sitio. Sin embargo, SHEIN no tiene control sobre los riesgos inherentes al funcionamiento de Internet y su impacto en la confidencialidad de los datos que pasan a través de esta red.

8.10 El Sitio puede contener enlaces a sitios de terceros que no son propiedad ni están controlados por SHEIN. En ningún caso SHEIN será responsable del contenido de dichos sitios web o enlaces que no controle. Con solo vincular, SHEIN no respalda el contenido de terceros.

8.11 Si alguna disposición de las CGU se considera inaplicable, ello no afectará a la validez de las restantes disposiciones de las CGU, que seguirán en pleno vigor y efecto.

8.12 El hecho de que SHEIN no haga valer un derecho o disposición en virtud de las CGU no constituirá una renuncia a dicho derecho o disposición.

**8.13 Exención de conflictos con los Vendedores.** En la máxima medida permitida por la

legislación aplicable, SHEIN renuncia expresamente a cualquier responsabilidad que pueda surgir entre usted y cualquier Vendedor. El Marketplace simplemente proporciona un lugar para conectar a nuestros usuarios con los Vendedores. Dado que SHEIN no es parte en los contratos reales entre usted y cualquier Vendedor al que usted compre un Producto, en caso de que usted tenga una disputa con cualquier Vendedor, usted exime a SHEIN, sus empresas matrices, subsidiarias, afiliadas, y a todos sus directivos, empleados, inversores, agentes, socios y licenciantes, excepto en lo que respecta a una filial de SHEIN que actúe como el Vendedor aplicable, de todas y cada una de las reclamaciones, demandas o daños (reales o consecuentes) de todo tipo y naturaleza, conocidos y desconocidos, sospechados e insospechados, revelados y no revelados, que surjan de o estén relacionados de algún modo con dichas disputas.

## **9. DENUNCIAR CONTENIDO ILEGAL O INFRACTOR**

### **9.1 Notificación de infracción de la propiedad intelectual**

**(1) Requisitos de notificación** Como SHEIN solicita a otros que respeten sus derechos de propiedad intelectual, SHEIN respeta los derechos de propiedad intelectual de otros. Si el Cliente cree que el material ubicado en los Productos y/o el Sitio o vinculado a ellos infringe sus derechos de autor, marca comercial u otros derechos de propiedad intelectual, envíe una reclamación a través del [portal de reclamaciones de propiedad intelectual](#) . SHEIN puede solicitar la siguiente información:

- Firma física o electrónica de una persona autorizada para actuar en nombre del propietario del derecho de propiedad intelectual que presuntamente se ha infringido.
- Identificación de la propiedad intelectual que se está infringiendo, incluido, si lo hubiera, el número de registro correspondiente y el país de registro correspondiente.
- Identificación del material que se afirma que está infringiendo, incluida la información sobre la ubicación de los materiales infractores en el Sitio o la Aplicación, con suficiente detalle para que SHEIN pueda encontrarlo.
- Si hay una patente de diseño en cuestión, para identificar la patente de diseño, el Cliente afirma que se ha infringido junto con el número de registro.
- Si hay una patente de utilidad en cuestión, identificar la patente de utilidad que la reclamación del Cliente ha sido infringida junto con una Orden judicial o Sentencia que respalde la reclamación.
- Nombre legal completo del Cliente, afiliación de la empresa (si la hubiera), dirección postal, número de teléfono y dirección de correo electrónico.
- Una declaración por parte del Cliente que indique una creencia de buena fe de que

el uso del material presuntamente infractor no está autorizado por el propietario de la propiedad intelectual, su agente o la ley.

- Una declaración por parte del Cliente, realizada bajo pena de perjurio, de que la información en su notificación es precisa y que usted es el propietario de la propiedad intelectual o está autorizado a actuar en nombre del propietario de la propiedad intelectual.

## (2)\_Respuesta de SHEIN

Haremos todo lo posible por revisar dichos avisos de inmediato e investigar según sea necesario. Tras la recepción de dichos avisos, nos reservamos el derecho a:

- Emitir una advertencia a la parte acusada de infracción;
- Eliminar o deshabilitar el acceso al material o deshabilitar cualquier enlace al material;
- Notificar a la parte acusada de infracción que hemos eliminado o deshabilitado el acceso al material aplicable;
- Rescindir potencialmente el acceso y uso del Marketplace para cualquier Cliente o Vendedor que infrinja repetida o gravemente los derechos de propiedad intelectual de SHEIN u otros, o según se indique de otro modo en los Términos y condiciones (incluidas las políticas del Marketplace);
- Iniciar potencialmente procedimientos legales contra la parte acusada de infracción para el reembolso de todos los costes en forma de indemnización (incluidos, entre otros, costes administrativos y legales razonables) resultantes del incumplimiento;
- Otras acciones legales contra la parte acusada de infracción; y/o
- Divulgación de dicha información a las autoridades policiales según consideremos razonablemente necesario o según lo requiera la ley.

Nos reservamos el derecho de establecer mecanismos razonables para evitar infracciones similares en el futuro.

## 9.2 Aviso de contenido peligroso o ilegal

### (1) Notificación

Si cree que cualquier Contenido, Productos o Contenido de productos ubicado en o vinculado a este Sitio se considera peligroso o ilegal, envíe su notificación a través de [este portal](#) donde podrá informar al Vendedor y/o sus Productos. Podemos solicitar la siguiente

información:

- Los avisos que supuestamente marcan contenido ilegal o peligroso deben ser capaces de determinar la ilegalidad o el peligro sin necesidad de un análisis sustantivo o revisión legal.
- Identificación clara de material ilegal o peligroso.

## (2)\_Respuesta de SHEIN

Tras la recepción de dichos avisos, si el Contenido marcado, los Productos o el Contenido de los productos son evidentemente manifiestamente ilegales o peligrosos, y siempre respetamos los derechos fundamentales, nos reservamos el derecho a:

- Emitir una advertencia;
- Eliminar o deshabilitar el acceso al material o deshabilitar cualquier enlace al material;
- Notificar a la parte acusada que hemos eliminado o desactivado el acceso al material aplicable;
- Rescindir potencialmente el acceso y uso del Marketplace de la parte acusada;
- Nos reservamos el derecho de establecer mecanismos razonables para evitar que se produzcan acontecimientos similares en el futuro;
- Iniciar potencialmente procedimientos legales contra la parte acusada de reembolso de todos los costes en forma de indemnización (incluidos, entre otros, costes administrativos y legales razonables) resultantes del incumplimiento;
- Otras acciones legales contra la parte acusada; y/o
- Divulgación de dicha información a las autoridades policiales según consideremos razonablemente necesario o según lo requiera la ley.

Nos reservamos el derecho de establecer mecanismos razonables para evitar infracciones similares en el futuro.

### 9.3. Gestión de reclamaciones

Si, debido a una solicitud de retirada o a nuestra discreción, hemos eliminado, bloqueado o suspendido su contenido, suspendido su Cuenta de usuario o desactivado el acceso a su material, tiene la posibilidad de impugnar nuestra decisión poniéndose en contacto con el [Servicio de atención al cliente](#). Nos esforzaremos por revisar sin demora cualquier

impugnación de este tipo.

## 10. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLES

10.1 En caso de disputa sobre la utilización de los Servicios, el Cliente deberá ponerse en contacto en primer lugar con el Servicio de Atención al Cliente de SHEIN por los siguientes medios a través del sitio web, dirigiéndose a la sección Servicio de Atención al Cliente. Los clientes pueden acceder a la plataforma de resolución de disputas en línea de la Unión Europea siguiendo este enlace: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>, donde estamos registrados con la dirección de correo electrónico dispute@shein.com.

10.2. Estas CGU se regirán e interpretarán de acuerdo con la legislación irlandesa, y la aplicación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías queda expresamente excluida. El Cliente, que reside habitualmente en otro país europeo, se beneficiará además de la protección que le otorgan las disposiciones obligatorias de la legislación española.

10.3 Cualquier disputa que surja de la formación, interpretación o ejecución de estas CGU estará bajo la jurisdicción exclusiva de los tribunales españoles.

## 11. INFORMACIÓN DEL OPERADOR DEL MARKETPLACE

### 11.1 Información de la empresa

Nombre de la empresa: Infinite Styles Services Co., Ltd

Dirección: 2nd Floor, 1-2 Victoria Buildings, Haddington Road, Dublin 4, Dublin, D04 XN32, Ireland

Correo electrónico: escsteam@shein.com

Número de empresa: 732881

11.2 Para cualquier problema con los Servicios, el Cliente podrá ponerse en contacto con SHEIN en cualquier momento por correo electrónico en el [Centro de Privacidad](#) o a través de nuestra [plataforma de Atención al Cliente](#).

11.3 Si el Cliente tiene algún problema que no se puede resolver por correo electrónico, el Cliente puede solicitar al [equipo de atención al cliente](#) que programe una llamada y le llamaremos en el momento acordado.

## CONDICIONES GENERALES DE VENTA

### Versión del 9 de gener de 2026

Bienvenido a <https://es.shein.com/> y/o la aplicación móvil (el **"Marketplace"**) operada por Infinite Styles Services Co., Ltd (dirección 2nd Floor, 1-2 Victoria Buildings, Haddington Road, Dublin 4, Dublin, D04 XN32, Ireland, numero de la empresa 732881) ( **"Shein"** o **"el Operador"** ).

Su uso del Marketplace y de los servicios de facilitación del Operador ( **"Servicios"** ) se rige por nuestras [Condiciones generales de uso](#) . Asegúrese de haberlas revisado y de estar de acuerdo con ellas antes de utilizar o seguir utilizando el Marketplace.

Shein, como Operador del Marketplace, presta sus Servicios como intermediario y, por lo tanto, no es parte de las transacciones realizadas en el Marketplace. Todos los productos disponibles para la venta ( **"Productos"** ) en el Marketplace son vendidos por el vendedor indicado en la página del Producto correspondiente.

Estas Condiciones generales de venta ( **"CGV"** ) rigen la relación contractual y las condiciones de venta entre:

(A) el vendedor del Producto que está comprando, según se indica en la página de información del producto antes de que confirme su compra (el **"Vendedor"** ) y

(B) usted (en adelante, **"Usted"** o el **"Cliente"** )

a través del Marketplace, dentro de España (en adelante, el **"Territorio"** ).

Tenga en cuenta que:

- Todos los vendedores de este Marketplace son comerciantes profesionales.
- En algunos casos, las empresas dentro del grupo SHEIN pueden actuar como Vendedores y, como tales, estarán obligadas por estas CGV; sin embargo, Infinite Styles Services Co., Ltd es el Operador y no forma parte de la relación contractual entre usted y los Vendedores.

Si desea realizar un pedido desde otro país fuera del Territorio, se le redirigirá al sitio web de Shein correspondiente y sus compras a través de ese sitio local estarán sujetas a sus propios términos y condiciones.

Para realizar un pedido en el Marketplace, el Cliente declara que tiene al menos 18 años. Se especifica **que los Productos están destinados a uso personal y doméstico por parte del Cliente**, sin ninguna relación directa con su actividad profesional. El Cliente se compromete

a no comprar Productos con el objetivo de revenderlos.

Antes de realizar una compra, se invitará al Cliente a leer detenidamente estas CGV para imprimirlas o guardarlas electrónicamente y aceptarlas. El hecho de que un Cliente realice un pedido implica su aceptación expresa, sin reserva, tanto de estas Condiciones Generales de Venta como de las Condiciones Generales de Uso aplicables al uso del Marketplace (ambas denominadas conjuntamente **“Condiciones”**), a menos que esté legalmente prohibido. SHEIN puede modificar las Condiciones en cualquier momento. En cualquier caso, las Condiciones aplicables serán los vigentes en el momento en que el Cliente realice el pedido. El Cliente es responsable de comprobar estas Condiciones para detectar cualquier cambio siempre que el Cliente utilice el Sitio.

El Cliente entiende y acepta que las siguientes políticas del Marketplace forman parte integrante de las Condiciones:

- [Política de cupones](#)
- [Política de Puntos de Bonificación](#)
- [Política de entrega](#)
- [Política de devoluciones](#)
- [Política de reseñas](#)
- [Política de clasificación](#)

**REALIZAR UN PEDIDO IMPLICA LA ACEPTACIÓN EXPRESA DE ESTAS CONDICIONES GENERALES DE VENTA. A FALTA DE DICHA ACEPTACIÓN, EL CLIENTE NO DEBE REALIZAR UN PEDIDO. NULO CUANDO ESTÉ PROHIBIDO**

## ÍNDICE

- [1. OPERACIÓN DEL MARKETPLACE](#)
- [2. OBLIGACIONES DEL OPERADOR Y DEL VENDEDOR](#)
- [3. CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS](#)
- [4. PRECIOS Y TARIFAS](#)
- [5. CÓMO REALIZAR UN PEDIDO](#)
- [6. ENVÍO](#)



- [7. COMPROBACIÓN DEL PEDIDO A LA LLEGADA](#)
- [8. GARANTÍA LEGAL DE CONFORMIDAD](#)
- [9. DERECHO DE DESISTIMIENTO](#)
- [10. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES DE SHEIN](#)
- [11. RESPONSABILIDAD](#)
- [12. DATOS PERSONALES](#)
- [13. CONTACTO](#)
- [14. RESOLUCIÓN DE DISPUTAS](#)
- [15. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLES](#)

## **1. OPERACIÓN DEL MARKETPLACE**

1.1 El Operador no posee ninguno de los Productos que se enumeran en el Marketplace. Todos estos Productos se enumeran, compran y venden directamente por el/los Vendedor(es) pertinente(es) según se establece en la página del Producto y en la página de resumen antes de que el Cliente confirme su pedido.

1.2 Aunque el Operador puede facilitar la compra de Productos a través de los Servicios, lleva a cabo comprobaciones de diligencia debida sobre los Vendedores y retirará los Productos ilegales inmediatamente tras tener conocimiento de ellos de acuerdo con la legislación aplicable, el Operador no tiene control sobre la existencia y no garantiza la existencia, calidad, el tiempo, condición, seguridad o legalidad de los Productos ofrecidos para la venta por los Vendedores =; la veracidad o exactitud de los listados de Productos vendidos por los Vendedores; la integridad, responsabilidad, o cualquier acción de cualquier Vendedor; la capacidad de cualquier Vendedor para vender Productos; o que cualquier Vendedor realmente complete una transacción. El Operador no es subastador, vendedor, revendedor o transportista de ningún Producto que los Vendedores pongan a la venta.

## **2. OBLIGACIONES DEL OPERADOR Y DEL VENDEDOR**

### **2.1 Contrato de venta y responsabilidad del Producto**

(1) El Vendedor es el vendedor del Producto y es una de las partes del contrato de venta.

(2) El contrato de venta genera un acuerdo vinculante entre el Cliente y el Vendedor. El Operador no es parte en el contrato de venta. El Vendedor es, en última instancia,

responsable del cumplimiento del contrato de venta.

(3) El Vendedor también es responsable de la descripción exacta del Producto y de la conformidad del Producto con el contrato.

## 2.2 Ejecución y entrega

(1) Excepto cuando el Vendedor opte por realizar él mismo la ejecución del contrato (en cuyo caso el Vendedor será responsable del envío y la entrega, y de cumplir con los estándares de nivel de servicio impuestos por nosotros), una entidad del grupo SHEIN se encargará de realizar la ejecución del pedido por el Vendedor.

(2) SHEIN contrata a empresas locales de mensajería independientes para realizar las entregas en nombre de SHEIN.

## 2.3 Servicios de plataforma

El Operador se encarga de operar el Marketplace en línea y ofrece los siguientes servicios: alojamiento de la plataforma, incluida la prestación de servicios en línea en la plataforma; gestión de su cuenta de SHEIN; procesamiento de pagos en línea (a través de un proveedor de servicios de pago externo) en nombre del Vendedor y reembolso en caso de devolución de productos; y prestación de asistencia posventa como primer punto de contacto para consultas posteriores a la compra.

## 2.4 Devoluciones y reembolsos

El Operador facilita el proceso de devolución y emite reembolsos en nombre del Vendedor, tal y como se detalla en las secciones 9 y 10 a continuación.

## 2.5 Quejas y reclamaciones y Atención al Cliente

(1) El Operador es responsable de tramitar las quejas y reclamaciones, por lo que los consumidores deben enviarnos las quejas y reclamaciones directamente a nosotros a través del servicio de Atención al Cliente que actúa en nombre del Vendedor.

(2) El Operador resolverá el problema directamente o se coordinará con el Vendedor.

(3) Si el Vendedor y el Cliente no pueden llegar a una solución, podremos intervenir para ofrecer una solución, que podrá incluir el reembolso de fondos.

# 3. CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS

3.1 En la medida en que la ley lo permita, el Cliente declara conocer las características

esenciales de los Productos que aparecen en el Marketplace. Estas características incluyen la información presentada en el Marketplace.

3.2 Las fotografías, que no son contractuales, tienen como finalidad proporcionar al Cliente la mejor información posible. Sin embargo, el Cliente reconoce que, debido a la calidad del color de las fotografías, puede haber algunas diferencias entre la presentación del Producto en el Marketplace y el Producto entregado debido, entre otras cosas, a la calibración del monitor utilizado. Una vez que el Cliente reciba el Producto y no esté satisfecho con el Producto, el Cliente podrá proceder a la devolución de dicho producto de acuerdo con nuestra [Política de devoluciones](#). Para evitar dudas, las discrepancias de colores o presentación del Producto no implican defectos o falta de conformidad.

**3.3 Riesgo y titularidad.** Sujeto a la sección 7.2 a continuación, los Productos adquiridos correrán por cuenta y riesgo del Cliente desde el momento de la entrega. La titularidad de cualquier Producto adquirido fuera del Territorio se transferirá del vendedor respectivo al cliente una vez que los artículos se encuentran por “aguas internacionales” (es decir, no dentro de la jurisdicción de ningún país). La titularidad de cualquier artículo adquirido en el Territorio se transfiere del Vendedor respectivo al Cliente tras la carga de los Productos adquiridos en los vehículos o dispositivos en el lugar de salida, si procede. Tenga en cuenta que al realizar pedidos desde este sitio, los clientes se consideran el importador registrado y deben cumplir con todas las leyes y reglamentos del país en el que el cliente recibe los productos.

## **4. PRECIOS Y TARIFAS**

### **4.1 Precios de los productos**

(1) El precio de los Productos es el que aparece en el Marketplace, excluidos los gastos de envío y los costes adicionales que se añadirán al importe total a pagar (el “**Precio**”). Este Precio es precio neto, incluidos todos los impuestos, y puede modificarse en cualquier momento antes de que el Cliente realice un pedido.

(2) Al realizar un pedido, en la medida en que lo permita la ley, el Cliente declara que conoce el Precio de los Productos en el Marketplace, así como los costes de entrega y cualquier coste adicional enumerados en el resumen del pedido antes de que el Cliente confirme su pedido. El periodo de validez de cualquier oferta y el Precio del Producto son fijados por su respectivo Vendedor, quien es libre de modificarlos en cualquier momento. Por lo tanto, solo es aplicable el precio de los Productos indicados en el momento de la compra en el Marketplace.

(3) si el Precio de un Producto se reduce o está sujeto a descuentos de vez en cuando, esto se indicará claramente en el Marketplace.

### **4.2 Costes de envío**

(1) El importe de los costes de entrega depende del importe del pedido y del tipo de opción de entrega seleccionada por el Cliente en el momento de seleccionar un Producto. Las Opciones de entrega son: (a) entrega exprés dentro de la Unión Europea, conocida como “entrega exprés” o **“rápida”** o (b) entrega internacional.

(2) Se especifica que para algunos Productos, la elección de la Opción de entrega no es posible.

### **4.3 Cargos adicionales**

A los pedidos con entrega internacional que superen determinados importes se les aplicarán unos gastos de gestión. El importe exacto de dichos gastos de gestión variará en función del valor total del pedido. Los gastos de gestión aplicables a cada pedido se mostrarán claramente antes de realizar el pedido (y están incluidos en el importe "Total general" que aparece en la página de resumen del pedido).

### **4.4 General**

(1) En cualquier caso, el importe de los costes de entrega y los costes adicionales se indicarán al Cliente antes de la “Validación” del pedido.

(2) El Vendedor se reserva el derecho de no cobrar los costes de entrega en función del importe del pedido.

## **5. CÓMO REALIZAR UN PEDIDO**

### **5.1 Registro e identificación en el Marketplace**

Para realizar un pedido para comprar los Productos o acceder a determinadas funciones o servicios disponibles en el Marketplace, el Cliente debe crear una cuenta de usuario a través del formulario de registro accesible en la página de inicio, el Cliente podrá crear una cuenta de usuario proporcionando una dirección de Internet válida, datos personales y una contraseña que haya definido (en adelante, la **“Cuenta de Usuario”**). Para obtener más información sobre el registro en el Marketplace, vaya a las [CGU](#).

### **5.2. Realización de pedidos**

(1) La selección de Productos se realiza en el Marketplace una vez que el Cliente ha iniciado sesión en su Cuenta de Usuario. Los Productos seleccionados se añaden a la cesta de la compra (en adelante, la **“Cesta”**) haciendo clic en “Añadir a cesta”. A continuación, se invita al Cliente a seguir los pasos del proceso de compra, indicando o verificando la información solicitada en cada paso. Además, en cualquier momento durante el proceso de compra, antes de que se haya realizado el pago, el Cliente puede modificar los detalles de su pedido.

(2) Una vez seleccionados los Productos, se pedirá al Cliente que compruebe su cesta y la valide haciendo clic en "Proceder al pago". Se invita al Cliente a introducir una dirección de entrega, un método de entrega y un método de pago.

(3) Se ofrecen diversos métodos de pago, que pueden variar en función de la región asociada al Marketplace (Visa, Mastercard, JCB, Diners' Club, Paypal, Klarna, Afterpay, Discover, Diners Club, banca en línea, etc.). También pueden utilizarse los saldos acreedores de las carteras, tal y como se prevé en las CGU.

(4) A continuación, se invita al Cliente a finalizar su compra mediante:

a) Primero, facilite los datos de su tarjeta de crédito y pulse el botón "Validación" para confirmar su pedido. La cantidad de información que se debe completar o las verificaciones adicionales solicitadas dependerán del método de pago elegido.

b) A continuación, se pedirá al Cliente que finalice el pedido haciendo clic en el botón "Pedir y pagar" que aparecerá una vez cumplimentados los datos de pago.

(5) El Cliente finaliza definitivamente el pedido haciendo clic en "Pedir y pagar". Al hacer clic en "Pedir y pagar", el Cliente confirma que es el único propietario y usuario autorizado del método de pago elegido. Una vez realizado el pago, el Operador enviará una confirmación y un resumen del pedido al Cliente por correo electrónico a la dirección de correo electrónico asociada con la Cuenta de Usuario del Cliente. El contrato se forma cuando el correo electrónico de confirmación se envía al Cliente como prueba de la aceptación del pedido por parte del Vendedor, o en el momento de la entrega del pedido, si la entrega se realiza antes de que el Cliente reciba el correo electrónico de confirmación.

(6) Para minimizar el riesgo de acceso no autorizado, se cifran los datos de la tarjeta de crédito.

(7) Si el pedido activa una alerta de fraude en el sistema de seguridad del Operador, se puede enviar un correo electrónico de verificación a la dirección de correo electrónico asociada con la cuenta.

(8) En caso de que no se pueda debitar el precio total del pedido, la venta se cancelará inmediatamente por efecto de la ley y el pedido se cancelará.

(9) El Operador se reserva el derecho de rechazar el pedido por cualquier otra razón legítima, y en particular, cuando existan preocupaciones de fraude o un litigio con el Cliente relativo al pago de un pedido anterior.

(10) Se cargará a la tarjeta en el momento del pedido, a menos que el Cliente haya seleccionado un servicio de pago posterior (que solo está disponible en ciertos países), en cuyo caso se cargará a la tarjeta en el momento del envío.

(11) En cualquier caso, el pedido solo se validará definitivamente una vez que se haya pagado el pedido y se haya enviado la confirmación por correo electrónico a la dirección de correo electrónico asociada a la cuenta de usuario.

(12) El Cliente es responsable de garantizar que toda la información proporcionada durante el proceso de pedido sea correcta. Si el Cliente detecta un error en su pedido tras completar el proceso de pago, debe ponerse en contacto inmediatamente con [el Servicio de Atención al Cliente](#) para corregir el error.

(13) El contrato está redactado en español.

## **6. ENVÍO**

### **6.1 Condiciones de envío**

(1) Opciones de entrega: Dependiendo de los Productos pedidos y, en su caso, de la Opción de Entrega seleccionada por el Cliente, la entrega se organizará a nivel local ( **“Quickship”** ) o internacional en función del lugar donde se encuentren los Productos o el pedido a realizar por el Cliente.

(a) Método de entrega: El Cliente elige uno de los métodos de entrega ofrecidos en Marketplace (consulte la [Política de entrega](#) al realizar el pedido. El servicio de entrega a domicilio está disponible en España.

(b) Dirección de entrega: El Cliente elige una dirección de entrega. El Cliente es el único responsable de cualquier fallo en la entrega debido a un error de dirección al realizar el pedido.

### **6.2 Tiempos de entrega**

(1) Los plazos de entrega se indican en el Marketplace y pueden variar dependiendo de la disponibilidad de los Productos solicitados. Los tiempos de entrega se expresan en días laborables (por lo que se excluyen fines de semana y festivos) y corresponden al tiempo medio necesario para preparar y entregar el pedido en la dirección de entrega.

(2) El plazo de entrega comienza con la confirmación por correo electrónico del pedido y su pago ( **“Fecha de compra”** ).

### **6.3 Entrega retrasada**

(1) En caso de retraso en la entrega, el pedido no se anulará automáticamente y se aplicarán las siguientes disposiciones.

(2) El Vendedor, a través del Operador, informará al Cliente por correo electrónico de que la

entrega se retrasará. El Cliente podrá cancelar el pedido si, tras haber notificado al Vendedor la entrega del Producto o la entrega dentro de un periodo adicional razonable, el Vendedor no lo ha hecho. El pedido se considerará cancelado si el Vendedor no cumple con esta solicitud. El Vendedor reembolsará entonces todas las sumas pagadas, a más tardar en un plazo de catorce (14) días desde la fecha en que se rescindió el contrato.

(3) Si el pedido aún no se ha enviado cuando el Vendedor reciba el aviso de cancelación del Cliente, la entrega se bloqueará y se reembolsará al Cliente cualquier suma debitada en un plazo de catorce (14) días desde la recepción del aviso de cancelación.

(4) Si el pedido ya se ha enviado cuando el Vendedor reciba el aviso de cancelación del Cliente, el Cliente podrá cancelar el pedido rechazando el paquete. El Vendedor reembolsará entonces las sumas debitadas y los costes de devolución pagados por el Cliente en un plazo de catorce (14) días tras la recepción de la devolución del paquete (completo y en su estado original) que haya sido rechazado. El Vendedor procederá con el reembolso utilizando el mismo medio de pago que el Cliente utilizó para la transacción inicial a menos que las partes acuerden expresamente un medio diferente.

#### **6.4. Autorización de aduanas.**

Al realizar un pedido desde este sitio, el cliente es considerado el "importador de registro" y acepta que SHEIN actúe en nombre del cliente con el único y limitado propósito de llevar a cabo declaraciones de aduanas, incluido, por ejemplo, el nombramiento de un agente de aduanas (para actuar en nombre del cliente) siempre que sea necesario para garantizar el despacho de aduanas oportuno y la entrega de los productos.

### **7. COMPROBACIÓN DEL PEDIDO A LA LLEGADA**

#### **7.1 Comprobación del pedido a la llegada**

El Cliente está obligado a comprobar el estado de los Productos tras su recepción.

#### **7.2 Paquete dañado al recibir el envío**

(1) Cualquier riesgo de pérdida o daño de los Productos pasa al Cliente en el momento en que el Cliente toma posesión física de los Productos.

(2) Es responsabilidad del Cliente rechazar el paquete si está evidentemente dañado o hacer las reservas y reclamaciones sobre el paquete dañado que considere necesarias dentro de las 24 horas siguientes a la recepción de los Productos, esto no afecta a sus derechos legales. Las reservas y las reclamaciones mencionadas deben dirigirse por escrito al transportista seleccionado por el Cliente al elegir el método de entrega. El transportista elegido también se establecerá en el resumen del pedido enviado al Cliente una vez que se haya realizado el pedido. El Cliente también debe enviar una copia de esta carta o documento al [servicio de](#)

[atención al cliente](#) ( “Servicio de Atención al Cliente” ).

### **7.3 Artículos no conformes con el pedido**

(1) El Cliente debe asegurarse de que los Productos que se le entreguen se correspondan con el pedido realizado. En caso de recibir productos equivocados (diferentes de los adquiridos por el Cliente) o un error en las cantidades, el Cliente debe informar al [Servicio de Atención al Cliente](#) de acuerdo con esta sección.

(2) El Cliente deberá presentar al Vendedor, a través del [Servicio de Atención al Cliente](#) cualquier reclamación por error de entrega y/o equivocación y/o no conformidad de los Productos en especie o en calidad con respecto al pedido, sin que ello afecte a los derechos legales del Cliente.

(3) Los costes de devolución de los Productos correrán a cargo del Vendedor, quien reembolsará al Cliente en un plazo de catorce (14) días tras la recepción de la mercancía devuelta.

### **7.4 Artículos dañados**

Para cualquier consulta relativa a los productos dañados y a la garantía de los productos, consulte la sección 8.

### **7.5. Comportamiento fraudulento**

Tal y como se indica en las presentes CGV, cualquier comportamiento o maniobra fraudulenta relacionada con reclamaciones o reservas realizadas en relación con los paquetes recibidos (artículos que falten, productos dañados en particular) será susceptible de acciones penales o de las acciones legales pertinentes.

## **8. GARANTÍA LEGAL DE CONFORMIDAD**

(1) En virtud de la legislación aplicable, el Vendedor es responsable de los defectos de conformidad de los Productos entregados y de los defectos ocultos de los Productos vendidos por él de conformidad con las disposiciones legales.

(2) Los Productos vendidos deben cumplir con el contrato y estar libres de defectos en el momento de la entrega.

(3) El Vendedor también será responsable de cualquier falta de conformidad derivada del embalaje, de las instrucciones de montaje o de la instalación, en su caso, si esta última le ha sido encomendada en virtud del contrato o ha sido realizada bajo la responsabilidad del Vendedor, o si la instalación incorrecta realizada por el Cliente según lo previsto en el contrato se debe a deficiencias o errores en las instrucciones de instalación facilitadas por el Vendedor.



(4) De conformidad con la legislación aplicable, el Producto cumple con el contrato si cumple los siguientes criterios, cuando proceda:

1. Corresponde a la descripción, el tipo, la cantidad y la calidad, incluida la integridad, la funcionalidad, la compatibilidad, la interoperabilidad o cualquier otra característica prevista en el contrato;
2. Es adecuado para cualquier fin especial buscado por el Cliente, que se haya puesto en conocimiento del Vendedor a más tardar en el momento de la celebración del contrato y que este último haya aceptado.
3. Se entrega con todos los accesorios e instrucciones de instalación, que se proporcionarán de acuerdo con el contrato.
4. Se actualiza de acuerdo con el contrato.

(5) Además de los criterios de conformidad con el contrato, el Producto cumple los siguientes criterios:

1. Es adecuado para el propósito que normalmente se espera de un Producto del mismo tipo, teniendo en cuenta, cuando proceda, cualquier disposición de la Unión Europea y la legislación nacional y cualquier norma técnica o, en ausencia de dichas normas técnicas, códigos de conducta específicos aplicables al sector en cuestión.
2. En su caso, tiene las cualidades que el Vendedor presentó al Cliente en forma de muestra o modelo antes de la celebración del contrato y corresponden a la descripción de dicha muestra o modelo;
3. Cuando proceda, los elementos digitales contenidos en ellos se proporcionarán de acuerdo con la versión más reciente disponible en el momento de la celebración del contrato, a menos que las partes acuerden lo contrario.
4. Cuando proceda, se entregará con todos los accesorios, incluido el embalaje y las instrucciones de instalación que el consumidor pueda esperar legítimamente.
5. Cuando proceda, se le facilitará con las actualizaciones que el Cliente pueda esperar legítimamente.
6. Corresponde a la cantidad, calidad y otras características, incluida la durabilidad, funcionalidad, compatibilidad y seguridad, que el consumidor puede esperar legítimamente para los Productos del mismo tipo, teniendo en cuenta la naturaleza del Producto, así como las declaraciones públicas realizadas por el Vendedor, por cualquier persona corriente arriba en la cadena de transacciones o por una persona que actúe en su nombre, incluso en publicidad o en etiquetado.

(6) Sin embargo, el Vendedor no estará obligado por las declaraciones públicas mencionadas anteriormente si demuestra:

1. Que no los conocía y no estaba legítimamente en posición de conocerlos
2. Que en el momento de la celebración del contrato, las declaraciones públicas se hubieran corregido de una manera comparable a las declaraciones originales o
3. Que las declaraciones públicas no podrían haber influido en la decisión de compra

(7) El Cliente no podrá impugnar la conformidad mediante la invocación de un defecto en una o más características particulares del Producto, que se le haya informado específicamente que se desvía de los criterios de conformidad establecidos en este artículo, y a los que haya dado su consentimiento de forma expresa y separada.

(8) Cualquier defecto de conformidad que aparezca en un plazo de veinticuatro (24) meses desde la entrega del Producto se supone que, en ausencia de pruebas en contrario, existe en el momento de la entrega.

**El Cliente dispone de un plazo de hasta tres (3) años a partir de la entrega del Producto, de acuerdo con la legislación aplicable, para obtener la aplicación de la garantía legal de conformidad en caso de aparición de un defecto de conformidad. Durante este periodo, el Cliente solo está obligado a establecer la existencia de la falta de conformidad y no la fecha de su aparición. El Vendedor no puede invocar el lapso del plazo para establecer un defecto si el defecto se ocultó engañosamente en el Producto.**

Cuando el contrato de venta del Producto disponga el suministro de contenido digital o un servicio digital de forma continua durante un periodo de más de dos (2) años, la garantía legal se aplicará a ese contenido digital o servicio digital durante todo el periodo de suministro proporcionado. Durante este periodo, el Cliente solo está obligado a establecer la existencia de la falta de conformidad que afecta al contenido o servicio digital y no a la fecha de su aparición. Sin embargo, si el contrato de venta de productos con elementos digitales prevé el suministro continuo del contenido o servicios digitales durante un periodo inferior a tres años, el periodo de responsabilidad será de tres años a partir del momento de la entrega.

La garantía legal de conformidad implica una obligación para el Vendedor, cuando proceda, de ofrecer todas las actualizaciones necesarias para mantener la conformidad del Producto. El Vendedor no es responsable de los defectos de conformidad si el Cliente, que fue informado previamente sobre la actualización y las consecuencias de no instalar la actualización, no instala dentro de un plazo razonable las actualizaciones entregadas por el Vendedor, a menos que la falta de instalación o la instalación incorrecta de la actualización sea resultado de errores en las instrucciones de instalación entregadas por el Vendedor.

La garantía legal de conformidad da derecho al Cliente a reparar o sustituir el Producto en un plazo de treinta (30) días desde su solicitud, de forma gratuita y sin ningún inconveniente importante para él, a menos que una de estas dos opciones resulte imposible o, en comparación con la otra medida correctiva, implique costes desproporcionados para el Vendedor.

Las medidas correctivas para poner en conformidad el producto o el contenido o servicio digital suspenden el período de garantía legal. Este periodo se suspenderá desde el momento en que el Cliente ponga el Producto o el contenido digital a disposición del Vendedor y continuará hasta que el Vendedor vuelva a entregar el Producto reparado o el contenido digital al Cliente.

Si el Producto se repara en virtud de la garantía legal de conformidad, el Cliente se beneficia de una prórroga de seis meses hasta un año de la garantía inicial, según lo indicado por la legislación aplicable.

Si el Cliente solicita la reparación del Producto, pero el Vendedor impone la sustitución, la garantía legal de conformidad se renovará por un periodo de dos años a partir de la fecha de sustitución del Producto.

El Cliente puede obtener una reducción en el precio de compra conservando el Producto o rescindir el contrato obteniendo un reembolso completo contra la devolución del Producto, si:

1° La reparación es imposible o desproporcionada.

2° El Vendedor ha declarado o se niega a reparar o sustituir el Producto, o se niega a hacerlo en un plazo razonable o sin grandes inconvenientes para el Cliente.

3.° La reparación o sustitución del Producto tiene lugar después de un periodo de treinta (30) días.

4.° La reparación o sustitución del Producto causa un inconveniente importante al Cliente, en particular si el Cliente asume definitivamente los costes de devolución o retirada del Producto no conforme, o si asume los costes de instalación del Producto reparado o de sustitución.

5.° La no conformidad del Producto persiste a pesar del intento infructuoso del Vendedor de ponerlo en conformidad.

El Cliente también tiene derecho a una reducción del precio del Producto o a la rescisión del contrato cuando la falta de conformidad sea tan grave que justifique la reducción inmediata del precio o la rescisión del contrato. En esos casos, el Cliente no está obligado a solicitar la reparación o sustitución del Producto de antemano. Cuando sea legalmente

necesario, los costes de reparación o sustitución, incluidos los costes de franqueo, transporte, mano de obra y materiales, correrán a cargo del Vendedor.

El Cliente no tiene derecho a rescindir la venta si la falta de conformidad es menor, excepto en los casos en los que el Cliente haya facilitado datos personales a cambio.

Cuando el defecto de conformidad se refiera solo a algunos de los Productos de un pedido, el Cliente podrá rescindir el contrato con respecto a dichos Productos con un defecto de conformidad, y también con respecto a los otros Productos adquiridos por el Cliente junto con los no conformes, si no puede esperarse razonablemente que el Cliente acepte mantener solo los Productos de conformidad con el contrato.

Cualquier período durante el cual el Producto esté fuera de servicio por reparación o sustitución suspenderá el período de garantía restante hasta la entrega del Producto reparado.

El Vendedor que obstaculice de mala fe la aplicación de la garantía legal de conformidad puede ser sancionado con una multa de acuerdo con la legislación aplicable, que en algunos casos, puede llegar hasta el 10 % de la facturación media anual.

El Cliente también se beneficia de la garantía legal por vicios ocultos durante un periodo de hasta dos (2) años, según especifique la legislación aplicable, a partir del descubrimiento del defecto, de acuerdo con la legislación aplicable. Esta garantía da derecho al Cliente a una reducción de precio si el Producto se conserva o a un reembolso completo a cambio de la devolución del Producto.

## **9. DERECHO DE DESISTIMIENTO**

(1) Aspectos generales. el Cliente, que es un consumidor que compra a un comerciante profesional, tiene derecho a desistir de la totalidad o parte de su pedido, sin dar ninguna razón, en un plazo de catorce (14) días después de la recepción del pedido (fecha de entrega o recogida del pedido, dependiendo de los Productos y la opción elegida por el Cliente). En el caso de diferentes tiempos de entrega para el mismo pedido, el periodo anterior se extenderá a partir del día en que el Cliente o un tercero indicado por él, que no sea el transportista, adquiera la posesión física del último paquete del pedido. Las excepciones para el derecho de desistimiento se establecen en la sección (2) a continuación.

(2) Excepciones: algunos Productos no están sujetos al derecho de desistimiento. Este es el caso de los Productos (i) que han sido personalizados para el Cliente o (ii) que han sido desprecintados (aquellos casos en los que se han retirado los precintos de protección) por el Cliente después de la entrega y que no pueden ser revendidos por razones de higiene o protección de la salud, como es el caso de los siguientes productos, entre otros:

- lencería y trajes de baño,

- productos cosméticos,
- productos de higiene personal (por ejemplo, cuchillas de afeitar, cepillos (cepillos de dientes, cepillos corporales, etc.),
- piercings y pendientes que no son de clip.

(3) Ejercicio del derecho: para que se respete el plazo de desistimiento, basta con que el Cliente envíe la comunicación relativa al ejercicio de este derecho, tal y como se explica a continuación antes de la expiración del plazo de catorce (14) días tras la recepción de los Productos pedidos. El Cliente puede informarnos de su decisión de ejercer este derecho por diferentes medios:

- A través de la cuenta del Cliente, haciendo clic en "Mis pedidos" y luego en "Devolver artículo".
- Informándonos de su decisión de desistir de este contrato mediante una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal a SHEIN-1C3TE0UNPE; dirección: DC-1, Logistyczna 1A 55-080 Kąty Wrocławskie, Polonia, un correo electrónico enviado a [escsteam@shein.com], por teléfono o a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente). El Cliente puede utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura al final de esta sección, pero no es obligatorio hacerlo.

Una vez recibida una notificación de desistimiento por cualquiera de los medios descritos anteriormente, acusaremos recibo de la misma en un soporte duradero (por ejemplo, por correo electrónico) lo antes posible.

(4) Devolución de productos: si el Cliente hace uso de este derecho de desistimiento, los Productos deberán ser devueltos en un plazo de catorce (14) días desde la comunicación del ejercicio del derecho de desistimiento, debidamente embalados. Tenga en cuenta que:

- El Cliente debe utilizar la etiqueta de devolución disponible en la cuenta del Cliente (en la sección "Mis pedidos", "Devolver artículo" y seleccionando los productos que desee devolver).
- La etiqueta de devolución se debe imprimir y pegar en el paquete de devolución.
- El paquete de devolución debe devolverse al punto de devolución más cercano según la empresa de logística correspondiente a la etiqueta de devolución. El Cliente deberá enviar el paquete de devolución a la dirección indicada en la etiqueta de devolución.
- En el caso de que el Cliente opte por ejercer el derecho de desistimiento mediante una notificación postal a la dirección indicada anteriormente (SHEIN- 1C3TE0UNPE, DC-1, Logistyczna 1A 55-080 Kąty Wrocławskie, Polonia), el Cliente deberá devolver el Producto a esa misma dirección a su costa.

- El cliente asumirá el coste de la devolución de los productos.

Tenga en cuenta que el paquete no debe devolverse a la dirección del remitente que no corresponda a la dirección de devolución. De lo contrario, se perderá el paquete.

(5) Los Productos devueltos no deben haber sido usados o utilizados de ninguna manera ni manipulados de otra manera que no sea para comprobar la naturaleza, características y buen funcionamiento de los Productos. Por ejemplo, los Productos pueden probarse, lo mismo que se permitiría en una tienda física, pero no deben llevarse puestos durante períodos prolongados ni usarse, y la etiqueta que llevan no debe quitarse. En este sentido, se informa al Cliente de que será responsable de cualquier disminución de valor de los Productos que devuelvan dañados, sucios o incompletos, o en condiciones que, en general, impidan su venta posterior. En ese caso, el reembolso podrá reducirse en un importe correspondiente a la pérdida de valor de dicho Producto.

(6) Efectos del desistimiento: el Cliente recibirá el reembolso de todos los pagos realizados, incluido los gastos de envío estándar pagados. Si el Cliente ha elegido expresamente un método de envío más caro que el método de envío estándar ofrecido por el Vendedor, solo se le reembolsarán los costes de envío estándar, salvo que se indique lo contrario. Debe tenerse en cuenta que, en caso de retirada de solo una parte del pedido, el reembolso de los costes de entrega y los costes adicionales será igual al importe de los costes que no se habrían cobrado al Cliente si no se hubieran comprado dichos productos.

(7) Realizaremos el reembolso en nombre del Vendedor, lo antes posible, utilizando el mismo medio de pago empleado por el Cliente para el pago del pedido y, como máximo, en un plazo de catorce (14) días desde el día en que el Cliente nos comunique su decisión de desistir del contrato. Se informa al Cliente de que el reembolso será retenido hasta que se hayan recibido los Productos o hasta que el Cliente haya facilitado una prueba de que ha devuelto los Productos, lo que ocurra antes.

(8) Tenga en cuenta que el Cliente también puede optar por recibir un reembolso en Crédito Wallet. Estos créditos pueden dar lugar a un reembolso del saldo a través del método de pago original utilizado al realizar un nuevo pedido. Sin embargo, un crédito de monedero digital concedido por el Operador a través de otros medios, tal y como se describe en las CGU, que no esté vinculado a un artículo devuelto, no podrá dar lugar a un reembolso en efectivo.

(9) De conformidad con las CGU, los créditos Wallet sólo pueden canjearse en el sitio web en el que se concedió el crédito (por ejemplo, si el Cliente realizó un pedido y luego devolvió un producto en el sitio web <https://es.shein.com/> y optó por recibir un crédito, éste sólo podrá canjearse en el sitio web <https://es.shein.com/>. Modelo de formulario de desistimiento

A la atención de Infinite Styles Services Co, Ltd, (y, si se envía por correo postal, a SHEIN-1C3TE0UNPE, DC-1, Logistyczna 1A 55-080 kąt Wrocławskie, Polonia) en nombre de

[INSERTAR NOMBRE DEL VENDEDOR]

Por la presente, le notifico/notificamos mi/nuestro desistimiento del Contrato de venta de los siguientes artículos:

Pedido realizado/recibido el:

Código de artículo:

Nombre del cliente:

Dirección del cliente:

Firma del/de los cliente(s) (en caso de notificación de este formulario en papel): Fecha:

(12) Si el Cliente utiliza el formulario de desistimiento, el Vendedor, a través del Marketplace, enviará inmediatamente un acuse de recibo del desistimiento en un soporte duradero, junto con un albarán de devolución que el Cliente deberá adjuntar al Producto devuelto. Sin este formulario, la devolución del Producto no puede procesarse dentro del plazo normal.

## **10. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES DE SHEIN**

(1) Más allá del periodo de catorce (14) días durante el cual el Cliente puede ejercer el derecho de desistimiento (con arreglo a la sección 9 anterior), los Vendedores ofrecen al Cliente la posibilidad de devolver la mayoría de los Productos pedidos en un plazo de hasta treinta (30) días, a partir de la fecha de recepción.

(2) Así, durante el periodo comprendido entre los 15 y los 30 días posteriores a la recepción del Producto, el Cliente podrá obtener un reembolso de los Productos adquiridos, con sujeción a las condiciones que figuran en la Política de devoluciones disponible en el siguiente enlace: <https://es.shein.com/Return-Policy-a-281.html>. Concretamente, el Producto debe devolverse en su embalaje original, sin dañar y sin usar.

(3) Los gastos de envío y de manipulación no se reembolsan.

## **11. RESPONSABILIDAD**

11.1 El Cliente está obligado a tomar nota de las características de los Productos, tal y como aparecen en el Marketplace, con el fin de asegurarse en particular de que es capaz de utilizar o llevar los Productos. El Vendedor se esforzará por garantizar que la información del Marketplace esté actualizada.

11.2 El Vendedor no será responsable en caso de uso indebido de los Productos, uso que no cumpla con las contraindicaciones mencionadas en la Página del Producto o uso realizado

por el Cliente que el Vendedor no hubiera podido prever razonablemente.

11.3 A menos que se acuerde lo contrario, el envío se realizará a la dirección de entrega indicada por el Cliente. En caso de que se proporcione una dirección incorrecta, el Vendedor no será responsable de los paquetes perdidos.

11.4 El Vendedor no excluye ni limita de ninguna manera su responsabilidad ante el Cliente cuando sea ilegal hacerlo. Esto incluye la responsabilidad por muerte o lesiones personales causadas por la negligencia del Vendedor o la negligencia de los empleados, agentes o subcontratistas del Vendedor y por fraude o declaración fraudulenta. El Marketplace sólo se ofrece para uso doméstico y privado. Cuando la ley lo permita, el Vendedor no será responsable en virtud de estas CGV de ninguna pérdida de ingresos, lucro cesante, pérdida de datos, interrupción de la actividad empresarial (todo ello ya sea directo o indirecto) ni de ninguna pérdida indirecta o consecuente de cualquier tipo derivada de la compra de un Producto.

11.5 Salvo responsabilidad relacionada con la venta de los Productos, o en caso de dolo o negligencia grave, el Vendedor no podrá ser considerado responsable de ningún daño directo o indirecto, cualquiera que sea su causa, origen, naturaleza o consecuencia, resultante de la utilización del Marketplace. En particular, en caso de interrupción o inaccesibilidad del Marketplace, la aparición de virus, o inexactitudes en la información contenida en el Marketplace o cualquier daño resultante de actos fraudulentos de terceros desde el Marketplace.

11.6 Cuando la ley lo permita, el Vendedor no será responsable en caso de que el incumplimiento de sus obligaciones sea imputable a un acto imprevisible e insuperable de un tercero en el contrato o a un caso de fuerza mayor tal y como se define en la legislación aplicable y que incluye, entre otros:

- huelgas y otras formas de demostraciones o bloqueos que afecten a la producción y entrega de los Productos
- disturbios civiles, revueltas, invasiones, ataques o amenazas terroristas, guerra (declarada o no declarada) o amenaza o preparación para la guerra
- incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, colapso, epidemia o cualquier otro desastre natural
- incapacidad para utilizar trenes, barcos, aeronaves, transporte motorizado o cualquier otro medio de transporte, público o privado
- incapacidad para utilizar sistemas de telecomunicaciones públicos o privados
- actos, decretos, leyes, reglamentos o restricciones de cualquier gobierno o autoridad



pública

Las obligaciones del Vendedor en virtud de las CGV se suspenderán durante el periodo durante el cual la situación de fuerza mayor permanezca en vigor. El Vendedor tendrá derecho a una ampliación del periodo de cumplimiento de estas obligaciones igual a la duración de la situación de fuerza mayor. Sin embargo, se utilizarán todos los medios razonables para poner fin a la situación de fuerza mayor o para encontrar una solución que permita al Vendedor cumplir con sus obligaciones contractuales.

11.7 Sujeto al cumplimiento del procedimiento aquí establecido en la medida permitida por la legislación aplicable, el Vendedor compensará al Cliente en caso de daño o pérdida del producto en el momento de la entrega del pedido por parte del transportista en la dirección de entrega del Cliente, ya sea mediante la entrega al Cliente de un nuevo artículo correspondiente al artículo dañado o perdido (sujeto a disponibilidad y utilizando el mismo método de envío sin gastos de envío adicionales, y sujeto a los mismos términos y condiciones que los aplicables en el momento del pedido original), o reembolsando al Cliente el precio de compra y los gastos de envío pagados (siempre que los gastos de envío no incluyeran otros artículos entregados sin daños), a su discreción.

11.8 Cualquier comportamiento o maniobra fraudulenta en relación con las reclamaciones o reservas efectuadas sobre los paquetes recibidos (artículos faltantes, productos dañados en particular) podrá ser objeto de acciones civiles y/o penales.

11.9 Estas CGV expresan la totalidad de las obligaciones de las partes. En este sentido, se considera que el Cliente los acepta sin reserva. No válido donde esté prohibido.

11.10 Si alguna disposición de las CGV se considera inaplicable, ello no afectará a la validez de las restantes disposiciones de las CGV, que seguirán en pleno vigor y efecto.

11.11 El hecho de que el Vendedor no haga valer un derecho o disposición en virtud de las CGV no constituirá una renuncia a dicho derecho o disposición.

## 12. DATOS PERSONALES

El Cliente confirma que ha leído y comprendido la [Política de privacidad de Marketplaces](#) que explica cómo se recopilan y procesan sus datos personales.

## 13. CONTACTO

13.1 **Vendedores:** el nombre y los detalles de cada Vendedor se mostrarán en las especificaciones de cada Producto en el Sitio antes de que el Cliente confirme su pedido.

13.2 **Operador:** Infinite Styles Services Co, Ltd con domicilio en 2nd Floor, 1-2 Victoria Buildings, Haddington Road, Dublin 4, Dublin, D04 XN32, Ireland

Correo electrónico: [escsteam@shein.com](mailto:escsteam@shein.com)

Número de empresa: 732881

13.3 Para cualquier problema con los Servicios, el Cliente podrá ponerse en contacto con SHEIN en cualquier momento por correo electrónico en el [Centro de privacidad](#) o a través de nuestra [plataforma de Atención al Cliente](#).

13.4 Para cualquier problema con los Productos, el Cliente puede ponerse en contacto con el Vendedor a través de SHEIN en cualquier momento a través de la [plataforma de Servicio al cliente](#).

13.5 Si el Cliente tiene algún problema que no se puede resolver por correo electrónico, el Cliente puede pedir al [equipo de servicio al cliente](#) que programe una llamada y le llamaremos en el momento acordado.

## **14. RESOLUCIÓN DE DISPUTAS**

### **14.1 Quejas**

En caso de disputa, el Cliente deberá ponerse en contacto en primer lugar con el Servicio de Atención al Cliente de SHEIN haciendo clic en la sección [Servicio de Atención al Cliente](#).

La reclamación se analizará y responderá en un plazo razonable a partir de la fecha en que se presentó una reclamación.

## **15. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLES**

15.1 Las presentes CGV se regirán e interpretarán de conformidad con la legislación irlandesa, quedando expresamente excluida la aplicación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías. El Cliente, que reside habitualmente en otro país europeo, se beneficiará además de la protección que le otorgan las disposiciones obligatorias de la legislación española.

15.2 Cualquier disputa que surja de la formación, interpretación o ejecución de estas CGV estará bajo la jurisdicción exclusiva de los tribunales de España o de los tribunales del domicilio del Cliente, de acuerdo con la ley aplicable.