TERMS OF SERVICE

INDEX

TERMS OF SERVICE FOR COSTUMERS IN THE UK

1 INDUSTRIAL AND INTELLECTUAL PROPERTY 7
2 ACCESS, USE, AND CONTENT OF THE PLATFORM 7
3 PRICES AND PAYMENTS 8
4 SHIPPING AND DELIVERY 8
5 RIGHT OF WITHDRAWAL POLICY 9
6 EXCHANGES AND RETURNS POLICY 10
7 WARRANTY 12
8 DATA PROTECTION 12
9 LIABILITY AND JURISDICTION 13
MODEL WITHDRAWAL FORM 14

TERMS OF SERVICE FOR EU COSTUMERS

TERMS OF SERVICE FOR EU COSTUMERS 16
1 INDUSTRIAL AND INTELLECTUAL PROPERTY 17
2 ACCESS, USE, AND CONTENT OF THE PLATFORM 17
3 PRICES AND PAYMENTS 18
4 SHIPPING AND DELIVERY 19
5 RIGHT OF WITHDRAWAL POLICY 19
6 EXCHANGES AND RETURNS POLICY 20
7 LEGAL GUARANTEE OF CONFORMITY AND COMMERCIAL PRODUCT COVERAGE 22
8 DATA PROTECTION 23
9 GIFT CARD TERMS 23
10 LIABILITY AND JURISDICTION 25
MODEL WITHDRAWAL FORM 26

TÉRMINOS DEL SERVICIO PARA CLIENTES EN LA UE 27
1 PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL 28
2 ACCESO, UTILIZACIÓN Y CONTENIDO DE LA PLATAFORMA 28
3 PRECIOS Y PAGOS 29
4 ENVÍOS Y ENTREGAS 30
5 POLÍTICA DE DESISTIMIENTO 31
6 POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES 32
7 GARANTÍA LEGAL DE CONFORMIDAD Y COBERTURA COMERCIAL DE PRODUCTO 33
8 PROTECCIÓN DE DATOS 34
9 CONDICIONES DE LA TARJETA REGALO 34
10 RESPONSABILIDAD Y JURISDICCIÓN 36
MODELO DE FORMULARIO DE DESISTIMIENTO 38

TERMINI DI SERVIZIO PER I CLIENTI NELL' UE 39
1 PROPRIETÀ INDUSTRIALE E INTELLETTUALE 40
2 ACCESSO, UTILIZZO E CONTENUTI DELLA PIATTAFORMA 40
3 PREZZI E PAGAMENTI 41
4 SPEDIZIONI E CONSEGNE 42
5 POLITICA DI RECESSO 42
6 POLITICA DI CAMBI E RESI 44
7 GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ E COPERTURA COMMERCIALE DEL PRODOTTO 45
8 PROTEZIONE DEI DATI 46
9 CONDIZIONI DELLA CARTA REGALO 46
10 RESPONSABILITÀ E GIURISDIZIONE 48
MODELLO DI MODULO DI RECESSO 49

CONDITIONS DE SERVICE POUR LES CLIENTS DE L'UE 50
1 PROPRIÉTÉ INDUSTRIELLE ET INTELLECTUELLE 51
2 ACCÈS, UTILISATION ET CONTENUS DE LA PLATEFORME 51
3 PRIX ET PAIEMENTS 52
4 EXPÉDITIONS ET LIVRAISONS 53
5 POLITIQUE DE RÉTRACTATION 53
6 POLITIQUE D'ÉCHANGES ET DE RETOURS 55
7 GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ ET COUVERTURE COMMERCIALE DU PRODUIT 56
8 PROTECTION DES DONNÉES 57
9 CONDITIONS DE LA CARTE-CADEAU 57
10 RESPONSABILITÉ ET JURIDICTION 59
MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION 60

NUTZUNGSBEDINGUNGEN FÜR KUNDEN IN DER EU 61
1 GEWERBLICHES UND GEISTIGES EIGENTUM 62
2 ZUGANG, NUTZUNG UND INHALT DER PLATTFORM 62
3 PREISE UND ZAHLUNGEN 63
4 VERSAND UND LIEFERUNG 64
5 WIDERRUFSBELEHRUNG 65
6 UMTAUSCH- UND RÜCKGABERICHTLINIE 66
7 GESETZLICHE GEWÄHRLEISTUNG UND KOMMERZIELLE PRODUKTABDECKUNG 67
8 DATENSCHUTZ 68
9 BEDINGUNGEN DER GESCHENKKARTE 68
10 HAFTUNG UND GERICHTSSTAND 70
MODELL DES WIDERRUFSFORMULARS 72

TERMS OF SERVICE FOR COSTUMERS OUTSIDE THE EU AND THE UK

TERMS OF SERVICE FOR COSTUMERS OUTSIDE THE EU AND THE UK 74

1 INDUSTRIAL AND INTELLECTUAL PROPERTY 75
2 ACCESS, USE, AND CONTENT OF THE PLATFORM 75
3 PRICES AND PAYMENTS 76
4 SHIPPING AND DELIVERY 77
5 RIGHT OF WITHDRAWAL POLICY 77
6 EXCHANGES AND RETURNS POLICY 78
7 WARRANTY 80
8 DATA PROTECTION 80
9 GIFT CARD TERMS 81
10 LIABILITY AND JURISDICTION 82
MODEL WITHDRAWAL FORM 83

TÉRMINOS DEL SERVICIO PARA CLIENTES FUERA DE LA UE Y DEL REINO UNIDO 84
1 PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL 85
2 ACCESO, UTILIZACIÓN Y CONTENIDO DE LA PLATAFORMA 85
3 PRECIOS Y PAGOS 86
4 ENVÍOS Y ENTREGAS 87
5 POLÍTICA DE DESISTIMIENTO 88
6 POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES 89
7 GARANTÍA 90
8 PROTECCIÓN DE DATOS 91
9 CONDICIONES DE LA TARJETA REGALO 91
10 RESPONSABILIDAD Y JURISDICCIÓN 93
MODELO DE FORMULARIO DE DESISTIMIENTO 94

TERMINI DI SERVIZIO PER I CLIENTI AL DI FUORI DELL'UE E DEL REGNO UNITO 95
1 PROPRIETÀ INDUSTRIALE E INTELLETTUALE 96
2 ACCESSO, UTILIZZO E CONTENUTI DELLA PIATTAFORMA 96
3 PREZZI E PAGAMENTI 97
5 POLITICA DI RECESSO 98
6 POLITICA DI CAMBI E RESI 100
7 GARANZIA 101
8 PROTEZIONE DEI DATI 102
9 CONDIZIONI DELLA CARTA REGALO 102
10 RESPONSABILITÀ E GIURISDIZIONE 103
MODELLO DI MODULO DI RECESSO 105
CONDITIONS DE SERVICE POUR LES CLIENTS HORS DE L'UE ET DU ROYAUME-UNI 106
1 PROPRIÉTÉ INDUSTRIELLE ET INTELLECTUELLE 107
2 ACCÈS, UTILISATION ET CONTENUS DE LA PLATEFORME 107
3 PRIX ET PAIEMENTS 108
4 EXPÉDITIONS ET LIVRAISONS 109
5 POLITIQUE DE RÉTRACTATION 110

6 POLITIQUE D'ÉCHANGES ET DE RETOURS 111
7 GARANTIE 112
8 PROTECTION DES DONNÉES 113
9 CONDITIONS DE LA CARTE-CADEAU 113
10 RESPONSABILITÉ ET JURIDICTION 115
MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION 116

NUTZUNGSBEDINGUNGEN FÜR KUNDEN AUSSERHALB DER EU UND DES VEREINIGTEN KÖNIGREICHS 117
1 GEWERBLICHES UND GEISTIGES EIGENTUM 118
2 ZUGANG, NUTZUNG UND INHALT DER PLATTFORM 118
3 PREISE UND ZAHLUNGEN 119
4 VERSAND UND LIEFERUNG 120
5 WIDERRUFSBELEHRUNG 121
6 UMTAUSCH- UND RÜCKGABERICHTLINIE 122
7 GARANTIE 123
9 BEDINGUNGEN DER GESCHENKKARTE 124
10 HAFTUNG UND GERICHTSSTAND 126
MODELL DES WIDERRUFSFORMULARS 127

PDPAOLA

TERMS OF SERVICE FOR COSTUMERS IN THE UK

These Terms of Service govern the general conditions for accessing and using the website available at www.pdpaola.com and the PDPAOLA app (collectively, the "Platform"), which SASMAT RETAIL UK LTD (hereinafter referred to as "PDPAOLA") makes available to internet users.

Using the Platform implies full and unreserved acceptance of each and every provision included in these Terms of Service. Consequently, the user must carefully read these Terms of Service each time they intend to use the Platform, as the text may be modified at the discretion of the Platform owner, or due to changes in legislation, case law, or business practices.

The language used by the owner on the Platform is English. PDPAOLA is not responsible for the user's lack of comprehension of the Platform's language or any consequences thereof.

1 INDUSTRIAL AND INTELLECTUAL PROPERTY

1.1 PLATFORM OWNERSHIP

Owner name: SASMAT RETAIL UK LTD

Registered office address: 19 The Circle, Queen Elizabeth Street, London, England, SE1 2JE

Company number: 14188049

VAT No: GB 419 8788 35

Email: support@pdpaola.com

1.2 INTELLECTUAL PROPERTY

PDPAOLA owns all industrial and intellectual property rights over the Platform, as well as over the content hosted on it. Any use of the Platform or its contents must be strictly personal.

Any other use—such as copying, reproducing, distributing, transforming, public communication, or any similar action affecting all or part of the contents of the Platform—is exclusively reserved to PDPAOLA. No user may carry out these actions without PDPAOLA's prior written authorization.

2 ACCESS, USE, AND CONTENT OF THE PLATFORM

2.1. ACCESS AND USE OF THE PLATFORM

The Platform provides users with access to information and services offered by PDPAOLA to individuals or organizations interested in them.

Access to the Platform is free of charge for users.

As a general rule, accessing and using the Platform does not require prior subscription or user registration.

By placing an order through this website, you declare that you are over 18 years of age and have the legal capacity to enter into contracts.

2.2. PLATFORM CONTENT

PDPAOLA may modify the contents without prior notice, as well as remove or change them within the Platform—including the way in which they are accessed—freely and without justification, and assumes no responsibility for any consequences such changes may cause users.

Use of the Platform's content to promote, contract, or disseminate advertising or information—your own or that of third parties—without PDPAOLA's authorization is prohibited. You may not send advertising or information using the services or information made available to users, whether such use is free or paid.

Links or hyperlinks that third parties include on their web pages directing users to this website or app must open the full website or app; they may not make, directly or indirectly, false, inaccurate, or confusing statements, nor engage in unfair or unlawful actions against PDPAOLA.

3 PRICES AND PAYMENTS

3.1. PRICES

Discount codes cannot be combined and do not apply to items on sale, or promotion or Fine Jewelry collections.

PDPAOLA reserves the right to modify its prices at any time, while guaranteeing the buyer the application of the price in effect at the time the order is confirmed. PDPAOLA is not obliged to compensate the customer after the time of purchase.

Prices in pounds (£) include VAT for sales within the United Kingdom.

Prices are shown in the customer's local currency. If prices on pdpaola.com are displayed in a currency different from the user's country, the user can change the country selection at the bottom left of the website or at the top left of the app. Prices will update automatically.

All discount percentages communicated in our promotions refer to pound prices. Discount percentages may vary when currency conversions are applied.

The customer may prepay such duties and taxes during checkout or choose to pay them upon delivery.

All taxes, duties, and customs charges are the customer's responsibility under applicable law. The amount of these charges varies by country and the total invoice amount in pounds. Such charges are payable by the customer upon receipt of the order.

3.2. PAYMENTS & SECURITY

PDPAOLA offers several payment methods. All methods are secure and encrypted. PDPAOLA cannot view or store the customer's payment information.

Available online payment methods are shown during checkout.

These methods also ensure that no unauthorized party can use the data, as they rely on protected algorithms that transmit encrypted information, visible only to banking institutions.

3.3. PRICE ERROR CORRECTIONS

We strive to ensure that all information, including pricing, is accurate and up to date on the Platform.

However, unintentional pricing errors may occur. If a product is listed at a manifestly incorrect price—i.e., there is a significant discrepancy between a reasonable price and the sale price shown on the Platform due to a typographical error, transcription error, incorrect pricing information from our suppliers, technological or computer errors, or any other error in the price displayed to the customer—PDPAOLA reserves the right to refuse the order and to cancel or request the return of any order placed for products listed at the manifestly incorrect price.

- **If your order has been confirmed and your credit card charged**, we will issue a credit for the amount of the incorrect price and cancel your order. If the correct price of the product is higher than the listed price, we will contact you to offer the option to proceed with the order at the correct price or cancel your order.
- **If the product has already been delivered at a manifestly incorrect price**, we reserve the right to request the product's return or, alternatively, offer you the option to pay the difference between the incorrect price and the correct price. We will contact you to coordinate the return or additional payment.

This policy applies regardless of whether the order has been confirmed, payment has been processed, or the product has been delivered. We apologize for any inconvenience and appreciate your understanding.

4 SHIPPING AND DELIVERY

4.1. COUNTRIES, DELIVERY METHODS, AND SHIPPING FEES

Products offered over this platform are only available for delivery to the United Kingdom mainland, Northern Ireland, Isle of Man, Guernsey and Jersey.

If you wish to purchase products on this platform for delivery outside the above territories, you are of course welcome to do so; however, please note that the contract of sale will be concluded with the appropriate company within

the SASMAT RETAIL group and will be governed by the terms and conditions applicable to that contract.

You can view here the list of countries we ship to on the Platform from the different companies in the group.

4.2. PREPARATION TIMES

All orders are prepared within 48 hours after the order confirmation email is sent to the customer.

If the customer believes their order is delayed, they can contact our Customer Care team through the contact form.

Order preparation is fast, so we cannot guarantee any requested changes to the order.

Orders containing fine jewelry items have specific preparation times communicated during checkout.

PDPAOLA is not responsible for external factors that may delay or prevent delivery and are outside the control of our logistics partners.

4.3. SHIPPING & ORDER TRACKING

As soon as we ship your order, you will receive a confirmation email with a link to track the shipment.

If the customer is not at the delivery address at the time of delivery, the carrier will contact them to reschedule a second delivery attempt.

During sales and promotional periods (such as Black Friday, Cyber Monday, and Christmas), carriers may experience slight delivery delays. Any update to your shipment status will be notified, and you will have access to full tracking information once your order has shipped. If you identify any issue, please contact us.

4.4. CUSTOMS FEES

Shipments to countries outside the United Kingdom may occasionally incur additional taxes and duties, which will in all cases be the customer's responsibility.

PDPAOLA undertakes to carry out the necessary steps and prepare the required documentation for the corresponding customs process.

5 RIGHT OF WITHDRAWAL POLICY

5.1. RIGHT OF WITHDRAWAL

The Customer has the right to withdraw from this contract within 14 calendar days without giving any reason.

The withdrawal period shall expire 14 calendar days from the day on which the Customer, or a third party indicated by the Customer other than the carrier, acquires physical possession of the goods.

5.2. EFFECTS OF WITHDRAWAL

If the Customer exercises the right of withdrawal, PDPAOLA shall reimburse all payments received from the Customer, including the cost of delivery, with the exception of any additional costs resulting from the Customer's choice of a type of delivery other than the least expensive standard delivery offered by PDPAOLA.

The reimbursement shall be made without undue delay and, in any event, no later than 14 calendar days from the date on which PDPAOLA is informed of the Customer's decision to withdraw from the contract.

PDPAOLA will make the reimbursement using the same means of payment used for the original transaction, unless the Customer has expressly agreed otherwise. In any event, the Customer will not incur any fees as a result of such reimbursement.

PDPAOLA may withhold reimbursement until it has received the goods back or until the Customer has supplied evidence of having returned the goods, whichever occurs first.

The Customer shall return the goods without undue delay and, in any event, no later than 14 calendar days from the date on which the Customer communicates the decision to withdraw from the contract. The deadline shall be deemed to have been met if the goods are dispatched before the expiry of that period.

As a general rule, PDPAOLA offers Customers the option of dropping off the parcel at one of our authorised drop-off points. This service is subject to a handling fee per request, which varies depending on the destination country of the order and will be deducted from the total amount to be refunded. Up-to-date information regarding these fees is available in the Help Centre under Exchanges and Returns.

The Customer shall only be liable for any diminished value of the goods resulting from handling other than what is necessary to establish the nature, characteristics and functioning of the goods.

Products purchased during a promotional period shall be subject to the terms and conditions of the applicable promotion. If the exercise of the right of withdrawal, in whole or in part, results in the promotional conditions no longer being met, PDPAOLA reserves the right to:

- Request the return of any promotional products included with the order.
- Recalculate the order amount by applying the commercial conditions that would have applied had the promotional requirements not been met, and issue the reimbursement based on the resulting amount.

5.3. EXCEPTIONS TO THE RIGHT OF WITHDRAWAL

The right of withdrawal shall not apply where the contract relates to products made to the Customer's specifications or clearly personalised to meet the Customer's individual requirements (personalised products).

The right of withdrawal shall only apply if the product is returned in the same condition in which it was received. Returns and refunds will not be accepted if the product has been used beyond opening, if it shows signs of damage, or if it is not returned in its original condition.

To be eligible for a return, the item must be returned with its original packaging, tags, any complimentary gifts, instructions, certificates and any other accompanying documentation. It is essential that products are returned in perfect condition, free from any evident signs of use and in their original packaging; otherwise, the return request will be rejected.

The Customer is responsible for ensuring that the goods are appropriately packaged so that they reach PDPAOLA in perfect condition. If the items are received in poor condition, we will not be able to process the return.

5.4. EXERCISING THE RIGHT OF WITHDRAWAL

To exercise the right of withdrawal, the Customer must notify PDPAOLA Customer Service of the decision to withdraw from the contract by means of an unequivocal statement.

Such notification may be sent by post to Calle Muntaner 292, 4º 1ª, 08021 Barcelona, Spain, by telephone on +34 937 609 481, or by email to support@pdpaola.com.

The Customer may use the model withdrawal form included in the Appendix to these Terms and Conditions, although its use is not mandatory.

The Customer may also exercise the right of withdrawal electronically through the link provided on the Platform. If the Customer chooses this option, PDPAOLA will confirm receipt of the withdrawal request by email.

To meet the withdrawal deadline, it is sufficient for the Customer to send the communication before the withdrawal period expires.

6 EXCHANGES AND RETURNS POLICY

6.1. EXCHANGES AND RETURNS

Without prejudice to the statutory right of withdrawal granted to consumers and users, as set out in the previous section, PDPAOLA additionally and voluntarily offers the following commercial conditions:

- **Voluntary Returns**
  The Customer may request the voluntary return of a product within 30 calendar days from the date on which the Customer, or a third party indicated by the Customer other than the carrier, acquired physical possession of the product.

  This commercial policy shall apply throughout this entire period. Accordingly, a voluntary return may be requested both during the first 14 calendar days, during which it shall coexist with the statutory right of with-

drawal, and during the 16 calendar days following the expiry of that period.

A voluntary return entitles the Customer to receive a Store Credit, with no expiration date, for the full value of the returned product. In such cases, no refund will be made to the original method of payment or by any other means of payment.

Black Friday & Christmas Campaign: Exceptionally, for all orders placed between November 22, 2026, and January 6, 2027 (both inclusive), the period to request a voluntary return for a Store Credit, with no expiration date, for the full value of the returned product, is extended until January 10, 2027, or until the end of the standard 30-calendar-day period from delivery if this is more favourable to the Customer.

- **Product Exchanges**
  The Customer may request the exchange of a product within 30 calendar days from the date on which the Customer, or a third party indicated by the Customer other than the carrier, acquired physical possession of the goods.

  Black Friday & Christmas Campaign: Exceptionally, for all orders placed between November 22, 2026, and January 6, 2027 (both inclusive), the period to request a product exchange is extended until January 10, 2027, or until the end of the standard 30-calendar-day period from delivery if this is more favourable to the Customer.

6.2. CONSEQUENCES OF EXCHANGES AND RETURNS

In the event of a voluntary return, PDPAOLA will issue the Customer with a Store Credit, with no expiration date, for the full value of the returned product. Likewise, the Customer may request a product exchange during the period described above.

The processing of an exchange or return shall be subject to PDPAOLA receiving the goods or the Customer providing proof that they have been returned, whichever occurs first.

Once the exchange or return request has been submitted and the corresponding instructions have been received, the Customer must send the product to PDPAOLA within a maximum period of 3 calendar days. This deadline shall be deemed to have been met if the Customer hands the parcel to the carrier or to an authorised drop-off point before the expiry of that period.

As a general rule, PDPAOLA offers Customers the option of dropping off the parcel at one of our authorised drop-off points. This service is provided free of charge.

Once the product has been received at our facilities, PDPAOLA's Quality team will verify that it complies with the conditions set out in this policy. If approved, the request will be processed within a maximum period of 14 business days.

Products purchased during a promotional period shall be refunded or exchanged in accordance with the terms and conditions of the applicable promotion. If the return or exchange of all or part of an order results in the promotional conditions no longer being met, PDPAOLA reserves the right to:

- Request the return of any promotional products included with the order.
- Recalculate the order amount by applying the commercial conditions that would have applied had the promotion not been applied and, where applicable, process the refund or exchange on the basis of the recalculated amount.

6.3. EXCEPTIONS AND CONDITIONS FOR EXCHANGES AND RETURNS

Voluntary returns and exchanges will not be accepted for products manufactured according to the Customer's specifications or clearly personalised.

Voluntary returns and exchanges shall only be valid if the product is returned in the same condition in which it was received. Requests will not be accepted if the product has been used beyond what is necessary to establish its nature, characteristics and functioning, if it shows signs of damage, or if it is not returned in its original condition.

To proceed with a return or exchange, the item must be returned with its original packaging, tags, any complimentary gifts, instructions, certificates and any other accompanying documentation. It is essential that the products arrive in perfect condition, free from any evident signs of use and in their original packaging. Otherwise, the request

will be rejected.

The Customer is responsible for ensuring that the goods are appropriately packaged so that they reach PDPAOLA in perfect condition. PDPAOLA shall not be liable for any loss of or damage to the parcel that may occur during transport.

6.4. EXCHANGES AND RETURNS THROUGH THE PLATFORM

To return or exchange an item, the Customer must submit a request through the Returns Centre available on the Platform.

If you are unable to submit your request, please contact our Customer Service team by completing this form.

Requests will be reviewed within approximately 24 to 48 hours. Once approved, the Customer will receive the necessary instructions by email to complete the process.The Customer may select their preferred return method when submitting the request through our Returns Centre.

7 WARRANTY

7.1. COMMERCIAL WARRANTY COVERAGE

PDPAOLA covers non-conformity and defects in materials and/or workmanship for a period of 3 years from the delivery date for products manufactured by PDPAOLA and purchased through the Platform. In the event of an established defect in materials or workmanship, PDPAOLA will repair or replace the affected product free of charge.

7.2. STATUTORY CONSUMER RIGHTS

This commercial warranty is provided in addition to, and does not affect, limit, or replace, your statutory legal rights as a consumer under United Kingdom law (including the Consumer Rights Act 2015). Statutory remedies are available free of charge from the seller if goods are faulty or not as described.

7.3. EXCLUSIONS

This warranty strictly does not cover:

- Damage resulting from misuse, physical abuse, neglect, improper handling, or accidental damage caused by the consumer or third parties.
- Normal wear and tear resulting from product use, including the natural fading or tarnishing of the plating, surface scratches, or physical deformation over time.
- Natural variations in organic or mineral materials such as natural stones or pearls, which may exhibit inherent organic inconsistencies and are not considered manufacturing defects.

7.4. CLAIM PROCEDURE & GUARANTOR DETAILS

To submit a claim under this warranty, the customer must contact us through our Warranty Claim Centre; our Customer Care team will respond to the request.

Guarantor: SASMAT RETAIL UK LTD, 19 The Circle, Queen Elizabeth Street, London, England, SE1 2JE (Company number: 14188049).

8 DATA PROTECTION

In accordance with the General Data Protection Regulation, users may exercise their rights of access, rectification, deletion/extraction, objection, restriction, or portability.

For more details on how we use cookies, the type of information collected, how and for what purposes it is used, or how customer data is used and under what circumstances it is disclosed, please visit our Privacy Policy available on the Platform.

9 LIABILITY AND JURISDICTION

Both access to the Platform and any unauthorized use of the information contained therein are the sole responsibility of the person performing such actions. PDPAOLA will not be liable for any consequences, damage, or harm that may result from such access or use. PDPAOLA is not responsible for security errors or damage that may be caused to the user's computer system (hardware and software), or to files or documents stored therein, as a consequence of:

- The presence of a virus on the user's device used to connect to the Platform's services and content.
- A malfunction of the browser.
- And/or the use of outdated versions of the browser or app.

PDPAOLA is not responsible for the reliability or speed of hyperlinks included on the Platform to open other websites. PDPAOLA does not guarantee the usefulness of these links and is not responsible for the content or services that the user may access through them, nor for the proper functioning of those websites.

PDPAOLA will not be responsible for viruses or other computer programs that may damage or could damage users' systems or computer equipment when accessing its Platform or other websites accessed through links from this Platform.

This Notice will be interpreted and governed in accordance with British law. PDPAOLA and the users, expressly waiving any other jurisdiction that may correspond to them, submit to the courts and tribunals of the user's domicile for any dispute that may arise from access to or use of the Platform. If the user's domicile is outside the United Kingdom, PDPAOLA and the user submit, with express waiver of any other jurisdiction, to the courts and tribunals of the United Kingdom.

MODEL WITHDRAWAL FORM

(Only complete and send this form if you wish to withdraw from the contract)

To the attention of SASMAT RETAIL UK LTD, trading as PDPAOLA, with registered office address at 19 The Circle, Queen Elizabeth Street, London, England, SE1 2JE, and email support@pdpaola.com.

I hereby inform you that I withdraw from my contract of sale for the following good(s):

Order number:

Ordered on:

Received on:

Consumer's address:

Consumer's signature (only if this form is submitted on paper):

Date:

PDPAOLA

TERMS OF SERVICE FOR EU COSTUMERS

TERMS OF SERVICE
FOR EU COSTUMERS

PDPAOLA

ENGLISH

These Terms of Service govern the general conditions for accessing and using the website available at www.pdpaola.com and the PDPAOLA app (collectively, the "Platform"), which SASMAT RETAIL S.L. (hereinafter referred to as "PDPAOLA") makes available to internet users.

Using the Platform implies full and unreserved acceptance of each and every provision included in these Terms of Service. Consequently, the user must carefully read these Terms of Service each time they intend to use the Platform, as the text may be modified at the discretion of the Platform owner, or due to changes in legislation, case law, or business practices.

The language used by the owner on the Platform is Spanish, English, French, German or Italian. PDPAOLA is not responsible for the user's lack of comprehension of the Platform's language or any consequences thereof.

1 INDUSTRIAL AND INTELLECTUAL PROPERTY

1.1 PLATFORM OWNERSHIP

Owner name: SASMAT RETAIL S.L.

Address: Calle Muntaner 292, 4º 1ª, 08021 Barcelona, Spain

Tax ID : B55670228

Email: support@pdpaola.com

Barcelona Commercial Registry: Volume 2909, Book: 0, Page: 135, Section: 8, Sheet: T 49020 – Entry: 1

PDPAOLA holds the following identification numbers in compliance with applicable regulations:

- **France**. Unique Identification Number pursuant to the Decree of November 27, 2020 (Article R. 541-173 of the French Environmental Code): FR224301_01KDRL.
- **Spain**. Producer Registration Number pursuant to Royal Decree 1055/2022 of December 27 on packaging and packaging waste: ENV/2023/000003238

1.2 INTELLECTUAL PROPERTY

PDPAOLA owns all industrial and intellectual property rights over the Platform, as well as over the content hosted on it. Any use of the Platform or its contents must be strictly personal.

Any other use—such as copying, reproducing, distributing, transforming, public communication, or any similar action affecting all or part of the contents of the Platform—is exclusively reserved to PDPAOLA. No user may carry out these actions without PDPAOLA's prior written authorization.

2 ACCESS, USE, AND CONTENT OF THE PLATFORM

2.1. ACCESS AND USE OF THE PLATFORM

The Platform provides users with access to information and services offered by PDPAOLA to individuals or organizations interested in them.

Access to the Platform is free of charge for users.

As a general rule, accessing and using the Platform does not require prior subscription or user registration.

By placing an order through this website, you declare that you are over 18 years of age and have the legal capacity to enter into contracts.

2.2. PLATFORM CONTENT

PDPAOLA may modify the contents without prior notice, as well as remove or change them within the Platform—including the way in which they are accessed—freely and without justification, and assumes no responsibility for any consequences such changes may cause users.

Use of the Platform's content to promote, contract, or disseminate advertising or information—your own or that of third parties—without PDPAOLA's authorization is prohibited. You may not send advertising or information using the services or information made available to users, whether such use is free or paid.

Links or hyperlinks that third parties include on their web pages directing users to this website or app must open the full website or app; they may not make, directly or indirectly, false, inaccurate, or confusing statements, nor engage in unfair or unlawful actions against PDPAOLA.

3 PRICES AND PAYMENTS

3.1. PRICES

Discount codes cannot be combined and do not apply to items on sale, promotion or Fine Jewelry collections.

PDPAOLA reserves the right to modify its prices at any time, while guaranteeing the buyer the application of the price in effect at the time the order is confirmed. PDPAOLA is not obliged to compensate the customer after the time of purchase.

Prices in euros (€) include VAT for sales within the European Union.

Prices are shown in the customer's local currency. If prices on pdpaola.com are displayed in a currency different from the user's country, the user can change the country selection at the bottom left of the website or at the top left of the app. Prices will update automatically.

All discount percentages communicated in our promotions refer to euro prices. Discount percentages may vary when currency conversions are applied.

Sales to countries outside the European Union do not include VAT but may be subject to duties and taxes.

The customer may prepay such duties and taxes during checkout or choose to pay them upon delivery.

All taxes, duties, and customs charges are the customer's responsibility under applicable law. The amount of these charges varies by country and the total invoice amount in euros. Such charges are payable by the customer upon receipt of the order.

3.2. PAYMENTS & SECURITY

PDPAOLA offers several payment methods. All methods are secure and encrypted. PDPAOLA cannot view or store the customer's payment information.

Available online payment methods are shown during checkout.

These methods also ensure that no unauthorized party can use the data, as they rely on protected algorithms that transmit encrypted information, visible only to banking institutions.

3.3. PRICE ERROR CORRECTIONS

We strive to ensure that all information, including pricing, is accurate and up to date on the Platform.

However, unintentional pricing errors may occur. If a product is listed at a manifestly incorrect price—i.e., there is a significant discrepancy between a reasonable price and the sale price shown on the Platform due to a typographical error, transcription error, incorrect pricing information from our suppliers, technological or computer errors, or any other error in the price displayed to the customer—PDPAOLA reserves the right to refuse the order and to cancel or request the return of any order placed for products listed at the manifestly incorrect price.

- **If your order has been confirmed and your credit card charged**, we will issue a credit for the amount of the incorrect price and cancel your order. If the correct price of the product is higher than the listed price, we will contact you to offer the option to proceed with the order at the correct price or cancel your order.
- **If the product has already been delivered at a manifestly incorrect price**, we reserve the right to request the product's return or, alternatively, offer you the option to pay the difference between the incorrect price and the correct price. We will contact you to coordinate the return or additional payment.

This policy applies regardless of whether the order has been confirmed, payment has been processed, or the pro-

duct has been delivered. We apologize for any inconvenience and appreciate your understanding.

4 SHIPPING AND DELIVERY

4.1. COUNTRIES, DELIVERY METHODS, AND SHIPPING FEES

You can view here the list of countries we ship to on the Platform.

Depending on the delivery country, different shipping methods and delivery times are available, each with different shipping fees.

4.2. PREPARATION TIMES

All orders are prepared within 48 hours after the order confirmation email is sent to the customer.

If the customer believes their order is delayed, they can contact our Customer Care team through the contact form.

Order preparation is fast, so we cannot guarantee any requested changes to the order.

Orders containing fine jewelry items have specific preparation times communicated during checkout.

PDPAOLA is not responsible for external factors that may delay or prevent delivery and are outside the control of our logistics partners.

4.3. SHIPPING & ORDER TRACKING

As soon as we ship your order, you will receive a confirmation email with a link to track the shipment.

If the customer is not at the delivery address at the time of delivery, the carrier will contact them to reschedule a second delivery attempt.

During sales and promotional periods (such as Black Friday, Cyber Monday, and Christmas), carriers may experience slight delivery delays. Any update to your shipment status will be notified, and you will have access to full tracking information once your order has shipped. If you identify any issue, please contact us.

4.4. CUSTOMS FEES

Shipments to countries outside the European Union may occasionally incur additional taxes and duties, which will in all cases be the customer's responsibility.

PDPAOLA undertakes to carry out the necessary steps and prepare the required documentation for the corresponding customs process.

5 RIGHT OF WITHDRAWAL POLICY

5.1. RIGHT OF WITHDRAWAL

The Customer has the right to withdraw from this contract within 14 calendar days without giving any reason.

The withdrawal period shall expire 14 calendar days from the day on which the Customer, or a third party indicated by the Customer other than the carrier, acquires physical possession of the goods.

5.2. EFFECTS OF WITHDRAWAL

If the Customer exercises the right of withdrawal, PDPAOLA shall reimburse all payments received from the Customer, including the cost of delivery, with the exception of any additional costs resulting from the Customer's choice of a type of delivery other than the least expensive standard delivery offered by PDPAOLA.

The reimbursement shall be made without undue delay and, in any event, no later than 14 calendar days from the date on which PDPAOLA is informed of the Customer's decision to withdraw from the contract.

PDPAOLA will make the reimbursement using the same means of payment used for the original transaction, unless the Customer has expressly agreed otherwise. In any event, the Customer will not incur any fees as a result of such

reimbursement.

PDPAOLA may withhold reimbursement until it has received the goods back or until the Customer has supplied evidence of having returned the goods, whichever occurs first.

The Customer shall return the goods without undue delay and, in any event, no later than 14 calendar days from the date on which the Customer communicates the decision to withdraw from the contract. The deadline shall be deemed to have been met if the goods are dispatched before the expiry of that period.

As a general rule, PDPAOLA offers Customers the option of dropping off the parcel at one of our authorised drop-off points. This service is subject to a handling fee per request, which varies depending on the destination country of the order and will be deducted from the total amount to be refunded. Up-to-date information regarding these fees is available in the Help Centre under Exchanges and Returns.

The Customer shall only be liable for any diminished value of the goods resulting from handling other than what is necessary to establish the nature, characteristics and functioning of the goods.

Products purchased during a promotional period shall be subject to the terms and conditions of the applicable promotion. If the exercise of the right of withdrawal, in whole or in part, results in the promotional conditions no longer being met, PDPAOLA reserves the right to:

- Request the return of any promotional products included with the order.
- Recalculate the order amount by applying the commercial conditions that would have applied had the promotional requirements not been met, and issue the reimbursement based on the resulting amount.

5.3. EXCEPTIONS TO THE RIGHT OF WITHDRAWAL

The right of withdrawal shall not apply where the contract relates to products made to the Customer's specifications or clearly personalised to meet the Customer's individual requirements (personalised products).

The right of withdrawal shall only apply if the product is returned in the same condition in which it was received. Returns and refunds will not be accepted if the product has been used beyond opening, if it shows signs of damage, or if it is not returned in its original condition.

To be eligible for a return, the item must be returned with its original packaging, tags, any complimentary gifts, instructions, certificates and any other accompanying documentation. It is essential that products are returned in perfect condition, free from any evident signs of use and in their original packaging; otherwise, the return request will be rejected.

The Customer is responsible for ensuring that the goods are appropriately packaged so that they reach PDPAOLA in perfect condition. If the items are received in poor condition, we will not be able to process the return.

5.4. EXERCISING THE RIGHT OF WITHDRAWAL

To exercise the right of withdrawal, the Customer must notify PDPAOLA Customer Service of the decision to withdraw from the contract by means of an unequivocal statement.

Such notification may be sent by post to Calle Muntaner 292, 4º 1ª, 08021 Barcelona, Spain, by telephone on +34 937 609 481, or by email to support@pdpaola.com.

The Customer may use the model withdrawal form included in the Appendix to these Terms and Conditions, although its use is not mandatory.

The Customer may also exercise the right of withdrawal electronically through the link provided on the Platform. If the Customer chooses this option, PDPAOLA will confirm receipt of the withdrawal request by email.

To meet the withdrawal deadline, it is sufficient for the Customer to send the communication before the withdrawal period expires.

6 EXCHANGES AND RETURNS POLICY

6.1. EXCHANGES AND RETURNS

Without prejudice to the statutory right of withdrawal granted to consumers and users, as set out in the previous section, PDPAOLA additionally and voluntarily offers the following commercial conditions:

- **Voluntary Returns**
  The Customer may request the voluntary return of a product within 30 calendar days from the date on which the Customer, or a third party indicated by the Customer other than the carrier, acquired physical possession of the product.

  This commercial policy shall apply throughout this entire period. Accordingly, a voluntary return may be requested both during the first 14 calendar days, during which it shall coexist with the statutory right of withdrawal, and during the 16 calendar days following the expiry of that period.

  A voluntary return entitles the Customer to receive a Store Credit, with no expiration date, for the full value of the returned product. In such cases, no refund will be made to the original method of payment or by any other means of payment.

  Black Friday & Christmas Campaign: Exceptionally, for all orders placed between **November 22, 2026, and January 6, 2027** (both inclusive), the period to request a voluntary return for a Store Credit, with no expiration date, for the full value of the returned product, is extended until **January 10, 2027**, or until the end of the standard 30-calendar-day period from delivery if this is more favourable to the Customer.

- **Product Exchanges**
  The Customer may request the exchange of a product within 30 calendar days from the date on which the Customer, or a third party indicated by the Customer other than the carrier, acquired physical possession of the goods.

  Black Friday & Christmas Campaign: Exceptionally, for all orders placed between **November 22, 2026, and January 6, 2027** (both inclusive), the period to request a product exchange is extended until **January 10, 2027**, or until the end of the standard 30-calendar-day period from delivery if this is more favourable to the Customer.

6.2. CONSEQUENCES OF EXCHANGES AND RETURNS

In the event of a voluntary return, PDPAOLA will issue the Customer with a Store Credit, with no expiration date, for the full value of the returned product. Likewise, the Customer may request a product exchange during the period described above.

The processing of an exchange or return shall be subject to PDPAOLA receiving the goods or the Customer providing proof that they have been returned, whichever occurs first.

Once the exchange or return request has been submitted and the corresponding instructions have been received, the Customer must send the product to PDPAOLA within a maximum period of 3 calendar days. This deadline shall be deemed to have been met if the Customer hands the parcel to the carrier or to an authorised drop-off point before the expiry of that period.

As a general rule, PDPAOLA offers Customers the option of dropping off the parcel at one of our authorised drop-off points. This service is provided free of charge.

Once the product has been received at our facilities, PDPAOLA's Quality team will verify that it complies with the conditions set out in this policy. If approved, the request will be processed within a maximum period of 14 business days.

Products purchased during a promotional period shall be refunded or exchanged in accordance with the terms and conditions of the applicable promotion. If the return or exchange of all or part of an order results in the promotional conditions no longer being met, PDPAOLA reserves the right to:

- Request the return of any promotional products included with the order.
- Recalculate the order amount by applying the commercial conditions that would have applied had the promotion not been applied and, where applicable, process the refund or exchange on the basis of the recalculated amount.

6.3. EXCEPTIONS AND CONDITIONS FOR EXCHANGES AND RETURNS

Voluntary returns and exchanges will not be accepted for products manufactured according to the Customer's specifications or clearly personalised.

Voluntary returns and exchanges shall only be valid if the product is returned in the same condition in which it was received. Requests will not be accepted if the product has been used beyond what is necessary to establish its nature, characteristics and functioning, if it shows signs of damage, or if it is not returned in its original condition.

To proceed with a return or exchange, the item must be returned with its original packaging, tags, any complimentary gifts, instructions, certificates and any other accompanying documentation. It is essential that the products arrive in perfect condition, free from any evident signs of use and in their original packaging. Otherwise, the request will be rejected.

The Customer is responsible for ensuring that the goods are appropriately packaged so that they reach PDPAOLA in perfect condition. PDPAOLA shall not be liable for any loss of or damage to the parcel that may occur during transport.

6.4. EXCHANGES AND RETURNS THROUGH THE PLATFORM

To return or exchange an item, the Customer must submit a request through the Returns Centre available on the Platform.

If you are unable to submit your request, please contact our Customer Service team by completing this form.

Requests will be reviewed within approximately 24 to 48 hours. Once approved, the Customer will receive the necessary instructions by email to complete the process.The Customer may select their preferred return method when submitting the request through our Returns Centre.

7 LEGAL GUARANTEE OF CONFORMITY AND COMMERCIAL PRODUCT COVERAGE

7.1. LEGAL GUARANTEE OF CONFORMITY

In accordance with European Union regulations (Directive (EU) 2019/771) and applicable national legislation, PDPAOLA is liable to consumers for any lack of conformity existing at the time of delivery of the product and which becomes apparent within the applicable statutory period.

- Legal Guarantee in the EU: Consumers residing in the European Union benefit from a legal guarantee of conformity for a minimum period of 2 years from delivery of the product, or for any longer period established by the mandatory legislation of their country of residence.
- Free Statutory Remedies: In the event of a lack of conformity, the consumer is entitled to the free repair or replacement of the product or, where applicable, to a price reduction or termination of the contract. The consumer's statutory rights to free remedies against the seller are established by law and are neither affected nor limited by this clause or by any additional commercial coverage.

7.2. EXTENDED 3-YEAR CONFORMITY COVERAGE

In order to provide a consistent standard of service, PDPAOLA voluntarily offers its customers 3 years of coverage from the date of delivery for original lack of conformity and manufacturing defects.

- Nature of the Coverage: This coverage applies exclusively to defects in materials and/or workmanship that existed at the time of delivery.
- Durability Clarification (EU GARAN Label Exemption): This coverage does not constitute a Commercial Guarantee of Durability within the meaning of Article 17 of Directive (EU) 2019/771 and Directive (EU) 2024/825. Accordingly, PDPAOLA does not guarantee the maintenance of the product's performance, finish or appearance against ordinary use or deterioration over time.

7.3. EXCLUSIONS FROM COVERAGE

The following are expressly excluded from both the legal guarantee and the extended coverage:

- Damage resulting from misuse, physical abuse, improper handling or accidents caused by the consumer.
- Normal wear and tear resulting from use of the product, including the natural loss or fading of plating, surface scratches or deformation of the piece due to continued use.
- Natural variations and inconsistencies inherent in materials of mineral or organic origin, such as natural sto-

nes or pearls, which are due to their origin and are not considered manufacturing defects.

7.4. PROCEDURE AND GUARANTOR DETAILS

To submit a warranty claim, the customer must contact us through the Warranty Request Center, and our Customer Care team will respond to the request.

Responsible Guarantor: SASMAT RETAIL S.L., Calle Muntaner 292, 4º 1ª, 08021 Barcelona (Tax ID No. B55670228).

8 DATA PROTECTION

In accordance with the General Data Protection Regulation, users may exercise their rights of access, rectification, deletion/extraction, objection, restriction, or portability.

For more details on how we use cookies, the type of information collected, how and for what purposes it is used, or how customer data is used and under what circumstances it is disclosed, please visit our Privacy Policy available on the Platform.

9 GIFT CARD TERMS

9.1. PURCHASE

The PDPAOLA Gift Card or e-gift card can only be purchased on the Platform or at any PDPAOLA store.

You can choose the Gift Card amount on its product page: from €50 to €950. It can only be used to purchase PDPAOLA products.

It is not possible to reload your PDPAOLA Gift Card once it has been used.

The Gift Card can be paid for using any payment methods accepted on the Platform or at PDPAOLA stores. A Gift Card cannot be paid for with another Gift Card, discount codes, or other promotional discounts.

The PDPAOLA Gift Card is digital and will be sent by email to the address provided. No physical Gift Card can be sent to any postal address.

Important:

Gift Card purchasers and users must ensure they provide the correct email address.

Recipients are responsible for retaining the Gift Card email; we cannot issue a new one if the Gift Card email is deleted from their inbox.

You can purchase more than one Gift Card per order by choosing “add to cart” or repeating the “send as a gift” option for as many recipients as you wish. Each recipient will receive a unique Gift Card code by email; it will not be visible in the buyer’s order confirmation or to any other recipient.

The Gift Card code is emailed to the recipient on the date selected by the buyer on the Gift Card product page, which may differ from the purchase date.

The Gift Card is activated on the selected date.

9.2. USE AND VALIDITY (TIME & LOCATION)

PDPAOLA Gift Cards purchased on the website may only be redeemed on the website of the country in which they were purchased. If the Gift Card was purchased on the Spanish website or at a PDPAOLA store in Spain (excluding outlet locations), it may be redeemed both on the Spanish website and at PDPAOLA stores in Spain. Outlet locations, franchised stores, department stores (such as El Corte Inglés, Coin, and Printemps), and any other third-party points of sale are expressly excluded.

PDPAOLA Gift Cards purchased at PDPAOLA stores outside of Spain may only be redeemed at PDPAOLA stores in the same country in which they were purchased. Outlet locations, franchised stores, department stores (such as El Corte Inglés, Coin, and Printemps), and any other third-party points of sale are expressly excluded.

PDPAOLA Gift Cards purchased at franchised stores may only be redeemed at the franchised store where they were purchased, or at other franchised stores operated by the same franchisee within the same country.

The PDPAOLA Gift Card can only be redeemed in euros (€).

To redeem a Gift Card, enter the code received by email during checkout in the “Order Summary” section.

The Gift Card can be used as many times as desired until the balance is exhausted. If the purchase exceeds the value of the card, the remaining amount can be paid using another available payment method.

Only one Gift Card may be used per purchase. However, it can be combined with a discount code and other payment methods offered at checkout.

The Gift Card balance can be checked at any time by clicking the link included in the Gift Card email.

The PDPAOLA Gift Card expires 365 days after the email receipt date.

The PDPAOLA Gift Card can be purchased and redeemed in the following countries:

Germany, Austria, Bangladesh, Belgium, Cyprus, Slovakia, Slovenia, Mainland Spain and Balearic Islands, Estonia, Finland, France, Greenland, Equatorial Guinea, Guinea-Bissau, Haiti, Iraq, British Virgin Islands, Italy, Jersey, Latvia, Lithuania, Luxembourg, Mauritius, Monaco, Montenegro, New Zealand, Portugal, Singapore.

9.3. SPECIAL CONDITIONS FOR EXCHANGES AND RETURNS

The Gift Card is an electronic product whose primary purpose is to be used as a payment method. Therefore, the Gift Card is not subject to the voluntary return guarantee in addition to your legal right of withdrawal

Products purchased with a Gift Card may be exchanged for other products or returned. In case of return, the amount will be refunded exclusively via a new Gift Card, not by credit card or any other payment method.

If the customer decides to return an item partially paid with a Gift Card, the amount paid via the Gift Card will be credited to a new card, and not by any other means. Any amount paid via another payment method will be refunded to that same method.

9.4. PRIVACY

To process the purchase of a Gift Card, certain personal data are required, such as: First Name, Last Name, and email address.

This data will only be used for managing the electronic Gift Card and will not be retained for any other purpose.

9.5. LIABILITY

The issuer and owner of the Gift Card is PDPAOLA. The Gift Card is a bearer instrument. Responsibility for its use and safekeeping lies solely with its holder or recipient.

The recipient is solely responsible for the use and safekeeping of the Gift Card. PDPAOLA is not responsible for the loss or deletion of the Gift Card email; no refund will be made, nor will a new card be issued.

Presentation of the purchase receipt by the buyer does not entitle them to any refund or to the issuance of a new Gift Card.

Unless previously authorized in writing by PDPAOLA, the Gift Card may not be used for advertising or promotional purposes for products or services marketed by third parties unrelated to PDPAOLA.

If you purchase a Gift Card, PDPAOLA is not responsible for the recipient’s non-receipt or delayed receipt due to causes beyond PDPAOLA’s control, such as telecommunications failures, data loss, inaccurate recipient information, inability to deliver the card to the email account provided by the buyer, or the email being routed to spam.

This Notice will be interpreted and governed in accordance with Spanish law. PDPAOLA and the users, expressly waiving any other jurisdiction that may correspond to them, submit to the courts and tribunals of the user’s domicile for any dispute that may arise from access to or use of the Platform. If the user’s domicile is outside Spain, PDPAOLA and the user submit, with express waiver of any other jurisdiction, to the courts and tribunals of Barcelona.

10 LIABILITY AND JURISDICTION

Both access to the Platform and any unauthorized use of the information contained therein are the sole responsibility of the person performing such actions. PDPAOLA will not be liable for any consequences, damage, or harm that may result from such access or use. PDPAOLA is not responsible for security errors or damage that may be caused to the user's computer system (hardware and software), or to files or documents stored therein, as a consequence of:

- The presence of a virus on the user's device used to connect to the Platform's services and content.
- A malfunction of the browser.
- And/or the use of outdated versions of the browser or app.

PDPAOLA is not responsible for the reliability or speed of hyperlinks included on the Platform to open other websites. PDPAOLA does not guarantee the usefulness of these links and is not responsible for the content or services that the user may access through them, nor for the proper functioning of those websites.

PDPAOLA will not be responsible for viruses or other computer programs that may damage or could damage users' systems or computer equipment when accessing its Platform or other websites accessed through links from this Platform.

MODEL WITHDRAWAL FORM

(Only complete and send this form if you wish to withdraw from the contract)

To the attention of SASMAT RETAIL S.L., trading as PDPAOLA, with registered address at Calle Muntaner 292, 4º 1ª, 08021, Barcelona, Spain, and email support@pdpaola.com.

I hereby inform you that I withdraw from my contract of sale for the following good(s):

Order number:

Ordered on:

Received on:

Consumer's address:

Consumer's signature (only if this form is submitted on paper):

Date:

TÉRMINOS DEL SERVICIO PARA CLIENTES EN LA UE

PDPAOLA

ESPAÑOL

Los presentes Términos del Servicio regulan las condiciones generales de acceso y utilización del sitio web accesible en la dirección www.pdpaola.com o la app PDPAOLA (en adelante denominados conjuntamente la “Plataforma”) que SASMAT RETAIL S.L. (a la que en adelante se aludirá como PDPAOLA) pone a disposición de los usuarios de Internet.

La utilización de la plataforma implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estos Términos de Servicio. En consecuencia, el usuario de la plataforma debe leer atentamente los presentes Términos del Servicio en cada una de las ocasiones en que se proponga utilizar la plataforma, ya que el texto podría sufrir modificaciones a criterio del titular de la plataforma, o a causa de un cambio legislativo, jurisprudencial o en la práctica empresarial.

El idioma utilizado por el titular en la plataforma será el español, inglés, francés, alemán o italiano. PDPAOLA no se responsabiliza de la no comprensión o entendimiento del idioma de la plataforma por el usuario, ni de sus consecuencias.

1 PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL

1.1 TITULARIDAD INDUSTRIAL DE LA PLATAFORMA

Nombre del titular: SASMAT RETAIL S.L.

Domicilio: Calle Muntaner 292, 4º 1ª, 08021 Barcelona, España

C.I.F.: B55670228

Correo electrónico: support@pdpaola.com

Registro Mercantil de Barcelona Tomo 2909, Libro: 0, Folio: 135, Sección: 8, Hoja: T 49020 - Inscripción: 1

PDPAOLA dispone de los siguientes números de identificación en cumplimiento de la normativa vigente:

- **Francia.** Número de Identificación Único en cumplimiento del Decreto de 27 de noviembre de 2020 (Artículo R. 541-173 del Código de Medio Ambiente francés): FR224301_01KDRL.
- **España.** Número de Registro de Productores de Productos en cumplimiento del Decreto 1055/2022, de 27 de diciembre, de envases y residuos de envases: ENV/2023/000003238

1.2 PROPIEDAD INTELECTUAL

Son propiedad de PDPAOLA, todos los derechos de propiedad industrial e intelectual de la plataforma, así como de los contenidos que alberga. Cualquier uso de la plataforma o sus contenidos deberá tener un carácter exclusivamente particular.

Está reservado exclusivamente a PDPAOLA, cualquier otro uso que suponga la copia, reproducción, distribución, transformación, comunicación pública o cualquier otra acción similar, de todo o parte de los contenidos de la plataforma, por lo que ningún usuario podrá llevar a cabo estas acciones sin la autorización previa y por escrito de PDPAOLA.

2 ACCESO, UTILIZACIÓN Y CONTENIDO DE LA PLATAFORMA

2.1. ACCESO Y UTILIZACIÓN DE LA PLATAFORMA

La plataforma facilita a los usuarios del mismo el acceso a información y servicios prestados por PDPAOLA a aquellas personas u organizaciones interesadas en los mismos.

El acceso a la plataforma tiene carácter gratuito para los usuarios de la misma.

Con carácter general el acceso y utilización de la plataforma no exige la previa suscripción o registro de los usuarios de la misma.

Al realizar un pedido a través de esta página web, usted declara ser mayor de 18 años y tener capacidad legal para celebrar contratos.

2.2. CONTENIDO DE LA PLATAFORMA

PDPAOLA podrá modificar los contenidos sin previo aviso, así como suprimir y cambiar éstos dentro de la plataforma, como la forma en que se accede a éstos, sin justificación alguna y libremente, no responsabilizándose de las consecuencias que los mismos puedan ocasionar a los usuarios.

Se prohíbe el uso de los contenidos de la plataforma para promocionar, contratar o divulgar publicidad o información propia o de terceras personas sin la autorización de PDPAOLA, ni remitir publicidad o información valiéndose para ello de los servicios o información que se ponen a disposición de los usuarios, independientemente de si la utilización es gratuita o no.

Los enlaces o hiperenlaces que incorporen terceros en sus páginas web, dirigidos a esta web o app, serán para la apertura de la página web o app completa, no pudiendo manifestar, directa o indirectamente, indicaciones falsas, inexactas o confusas, ni incurrir en acciones desleales o ilícitas en contra de PDPAOLA.

3 PRECIOS Y PAGOS

3.1. PRECIOS

Los códigos de descuento no son acumulables entre ellos y no aplican a la selección de artículos rebajados o en promoción, ni a la colección de alta joyería.

PDPAOLA se reserva el derecho de modificar sus precios en cualquier momento, mientras garantiza al comprador la aplicación del precio en vigor en el momento de la confirmación del pedido. No estará obligada a compensar al cliente posteriormente al momento de la compra.

Los precios en euros (€) incluyen el IVA para las ventas dentro de la Unión Europea.

Los precios se muestran en la divisa local del cliente. Si los precios en pdpaola.com se muestran en una divisa diferente a la del país del usuario, este puede cambiar el país de elección en la parte inferior izquierda de la página web o en la parte superior izquierda de la app. Los precios se actualizarán automáticamente.

Todos los porcentajes de descuentos comunicados en nuestras promociones hacen referencia a los precios en euro. Los porcentajes de descuento pueden variar al aplicar los cambios de divisa necesarios.

Las ventas a países fuera de la Unión Europea no incluyen el IVA, pero están sujetas a posibles impuestos y aranceles.

El cliente puede prepagar esos impuestos y aranceles durante el proceso de compra o decantarse por pagarlos en el momento de la entrega.

Todos los impuestos, aranceles y derechos de aduana corren a cargo del cliente según las disposiciones legales vigentes. El importe de estos impuestos varía en función del país y del importe total de la factura en euros. Dichos impuestos corren a cargo del cliente al recibir el pedido.

3.2. PAGOS SEGURIDAD

PDPAOLA ofrece al cliente varios métodos de pago. Todos esos métodos son seguros y están encriptados. PDPAOLA no puede ver ni almacenar la información del cliente.

Los métodos de pago en línea que se ofrecen se muestran durante el proceso de compra.

Dichos métodos también garantizan que ninguna parte desinteresada pueda usar los datos, ya que están basados en algoritmos protegidos que transmiten la información encriptada, de modo que solo sea visible para las entidades bancarias.

3.3. CORRECCIÓN DE ERRORES DE PRECIO

Nos esforzamos por asegurar que toda la información, incluyendo los precios, sea precisa y esté actualizada en la plataforma.

Sin embargo, es posible que ocurran errores involuntarios de precios. En caso de que un producto se liste con un precio manifiestamente incorrecto, esto es, que pueda apreciarse una variación significativa entre el precio razonable y el precio de venta establecido en la plataforma a causa de un error tipográfico, error de transcripción, error en la información de precios recibida de nuestros proveedores, errores tecnológicos e informáticos, o cualquier otro

error en la presentación del precio al cliente, PDPAOLA se reserva el derecho a rechazar el pedido, así como a cancelar o solicitar la devolución de cualquier pedido realizado para productos listados con el precio manifiestamente incorrecto.

- **Si su pedido ha sido confirmado y su tarjeta de crédito ha sido cargada**, emitiremos un crédito por el importe del precio incorrecto y cancelaremos su pedido. En caso de que el precio correcto del producto sea mayor que el precio listado, nos pondremos en contacto con usted para ofrecerle la opción de proceder con el pedido al precio correcto o cancelar su pedido.
- **Si el producto ya ha sido entregado a un precio manifiestamente incorrecto**, nos reservamos el derecho de solicitar la devolución del producto o, alternativamente, ofrecerle la opción de pagar la diferencia entre el precio incorrecto y el precio correcto del producto. Nos pondremos en contacto con usted para coordinar la devolución o el pago adicional.

Esta política se aplica independientemente de si el pedido ha sido confirmado, si el pago ha sido procesado y si el producto ha sido entregado. Nos disculpamos por cualquier inconveniente que esto pueda causar y agradecemos su comprensión.

4 ENVÍOS Y ENTREGAS

4.1 PAÍSES, MÉTODOS DE ENTREGA Y GASTOS DE ENVÍO

Se puede consultar aquí la lista de países a los que enviamos.

Dependiendo del país de entrega, se le proponen al usuario diferentes métodos de envío y plazos de entrega, cada uno con un precio de envío diferente.

4.2 TIEMPOS DE PREPARACIÓN

Todos los pedidos se preparan en un plazo de 48 horas tras la fecha de confirmación del pedido.

Si el cliente piensa que su pedido se está demorando, puede ponerse en contacto con nuestro equipo de atención al cliente a través del formulario de contacto.

La preparación de pedidos es rápida por lo que no podemos garantizar al cliente la modificación en su pedido, si lo solicita.

Los pedidos que contengan productos de alta joyería tienen un tiempo de preparación específico que se comunica durante el proceso de compra.

PDPAOLA no se considera responsable de aquellos factores externos que puedan retrasar o impedir una entrega y no estén cubiertos por nuestros partners logísticos.

4.3 ENVÍO Y SEGUIMIENTO DE PEDIDO

En cuanto enviemos su pedido, el cliente recibirá un email de confirmación en el que se proporciona un link para realizar un seguimiento del pedido.

En caso de que el cliente no se encuentre en la dirección de envío en el momento de la entrega, la empresa de transporte se pondrá en contacto con él para reprogramar un segundo intento de entrega.

Durante la época de rebajas y promociones (como Black Friday, Cyber Monday y Navidad), las empresas de mensajería pueden sufrir un ligero retraso en la entrega. Cualquier actualización del estado de tu envío te será notificada y tendrás acceso a toda la información de seguimiento una vez tu pedido se haya enviado. En caso de identificar alguna incidencia por favor ponte en contacto con nosotros.

4.4 GASTOS DE ADUANA

En ocasiones, los envíos a países fuera de la Unión Europea pueden acarrear tasas e impuestos adicionales, que en cualquier caso serán responsabilidad del cliente.

PDPAOLA se compromete a realizar las gestiones y preparar la documentación necesaria para la gestión aduanera correspondiente.

5 POLÍTICA DE DESISTIMIENTO

5.1. DERECHO DE DESISTIMIENTO

El cliente tiene derecho a desistir del presente contrato en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación.

El plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales a partir del día que el cliente o un tercero por indicado por el cliente, distinto del transportista, adquirió la posesión material de los bienes.

5.2. CONSECUENCIAS DEL DESISTIMIENTO

En caso de desistimiento, PDPAOLA devolverá al cliente todos los pagos recibidos, incluidos los gastos de entrega, con excepción de los gastos adicionales derivados de la elección por parte del cliente de una modalidad de entrega distinta de la modalidad ordinaria menos costosa ofrecida por PDPAOLA.

El reembolso se efectuará sin demora indebida y, en cualquier caso, en un plazo máximo de 14 días naturales desde la fecha en que PDPAOLA sea informada de la decisión de desistimiento.

PDPAOLA efectuará el reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado en la compra, salvo que el cliente haya solicitado expresamente otro medio. En ningún caso el cliente incurrirá en gastos como consecuencia del reembolso.

PDPAOLA podrá retener el reembolso hasta haber recibido los bienes o hasta que el cliente haya presentado una prueba de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.

El cliente deberá devolver los bienes sin demora indebida y, en cualquier caso, en el plazo máximo de 14 días naturales desde la fecha en que comunique su decisión de desistimiento. Se entenderá cumplido este plazo si los bienes son enviados antes de su finalización.

Con carácter general, PDPAOLA ofrece a sus clientes depositar el paquete en uno de nuestros puntos de entrega autorizados. Este servicio presenta unos costes por solicitud que dependen del país de destino de la venta y que serán descontados del importe total a reembolsar. La información actualizada sobre dichos costes podrá consultarse en el Centro de ayuda sobre cambios y devoluciones.

El cliente sólo será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes.

Los productos adquiridos durante un periodo promocional estarán sujetos a las condiciones de la promoción correspondiente. Si el ejercicio del derecho de desistimiento, total o parcial, implica el incumplimiento de dichas condiciones, PDPAOLA podrá:

- Solicitar la devolución de los productos promocionales entregados con el pedido.
- Recalcular el importe del pedido aplicando las condiciones comerciales que habrían correspondido de no haberse cumplido los requisitos de la promoción y efectuar el reembolso sobre el importe resultante.

5.3. EXCEPCIONES AL DERECHO DE DESISTIMIENTO

El derecho de desistimiento no será aplicable cuando el contrato se refiera a productos fabricados siguiendo las especificaciones del cliente, o que estén claramente adaptados a sus necesidades personales (productos personalizados).

El derecho de desistimiento sólo será válido si el producto se devuelve en las mismas condiciones en que fue recibido. No se aceptarán devoluciones ni reembolsos si el producto ha sido utilizado más allá de su apertura, si presenta daños o si no se encuentra en su estado original.

Para proceder con la devolución, el artículo debe incluir su embalaje original, etiquetas, regalos asociados, instrucciones, certificados y cualquier otro documento adicional que lo acompañe. Es fundamental que los productos lleguen en perfectas condiciones, sin signos evidentes de uso y dentro de su embalaje original, de lo contrario la petición será rechazada.

Es responsabilidad del cliente proporcionar un embalaje adecuado para que los artículos lleguen a PDPAOLA en perfectas condiciones. Si los artículos se reciben en malas condiciones, no podremos procesar la devolución.

5.4. EJERCICIO DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO

Para ejercer el derecho de desistimiento, el cliente deberá notificar a la atención de Atención al Cliente de PDPAOLA, a la dirección, Calle Muntaner 292, 4º 1ª, 08021, Barcelona, España, al teléfono +34 937 609 481, o a support@pdpaola.com su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o correo electrónico). Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura en el anexo de estas condiciones, aunque su uso no es obligatorio. También puede desistir del contrato de forma electrónica, cumplimentando una declaración de desistimiento explícita a través del enlace que se proporciona en la plataforma. Si utilizara esta opción, le confirmaremos la recepción del desistimiento del pedido por correo electrónico.

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por parte del cliente de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

6 POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

6.1. CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Sin perjuicio del derecho de desistimiento legalmente reconocido a los consumidores y usuarios, conforme a lo dispuesto en la sección anterior, PDPAOLA ofrece de forma adicional y voluntaria, las siguientes condiciones comerciales:

- **Devoluciones voluntarias**
  El cliente podrá solicitar la devolución voluntaria de un producto durante el plazo de 30 días naturales desde la fecha en que el cliente, o un tercero indicado por el cliente, distinto del transportista, adquirió la posesión material del producto.

  La presente política comercial será aplicable durante todo este plazo. En consecuencia, la devolución voluntaria podrá solicitarse tanto durante los 14 primeros días naturales, en los que coexistirá con el derecho legal de desistimiento, como durante los 16 días naturales siguientes a la finalización de dicho plazo.

  La devolución voluntaria dará derecho a la emisión de un Vale de Compra, sin fecha de caducidad, por el importe íntegro del producto devuelto. En estos casos, no se efectuará el reembolso al medio de pago original ni por ningún otro medio de pago.

  Campaña de Black Friday y Navidad: Excepcionalmente, para todos los pedidos realizados entre el **22 de noviembre de 2026 y el 6 de enero de 2027** (ambos inclusive), el plazo para solicitar la devolución voluntaria por la emisión de un Vale de Compra, sin fecha de caducidad, por el importe íntegro del producto devuelto, se amplía hasta el **10 de enero de 2027**, o hasta la finalización del plazo ordinario de 30 días naturales desde la entrega si este resultase más favorable para el cliente.

- **Cambios de producto**
  El cliente podrá solicitar el cambio de un producto durante un plazo de 30 días naturales desde la fecha en que el cliente o un tercero indicado por el cliente, distinto del transportista, adquirió la posesión material de los bienes

  Campaña de Black Friday y Navidad: Excepcionalmente, para todos los pedidos realizados entre el **22 de noviembre de 2026 y el 6 de enero de 2027** (ambos inclusive), el plazo para solicitar el cambio de producto se amplía hasta el **10 de enero de 2027**, o hasta la finalización del plazo ordinario de 30 días naturales desde la entrega si este resultase más favorable para el cliente.

6.2. CONSECUENCIAS DE LOS CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

En caso de devolución voluntaria, PDPAOLA le emitirá un Vale de Compra sin fecha de caducidad, por el importe íntegro del producto devuelto. Igualmente, el cliente podrá solicitar el cambio de producto durante el periodo descrito anteriormente.

La tramitación del cambio o de la devolución quedará condicionada a la recepción de los bienes o a la presentación de una prueba de su devolución, según qué condición se cumpla primero.

Una vez presentada la solicitud de cambio o devolución y recibidas las instrucciones correspondientes, el cliente deberá remitir el producto a PDPAOLA en un plazo máximo de 3 días naturales. Se entenderá cumplido este plazo

si el cliente entrega el paquete al transportista o en el punto de entrega autorizado antes de que finalice dicho plazo.

Con carácter general, PDPAOLA ofrece a sus clientes depositar el paquete en uno de nuestros puntos de entrega autorizados. Este servicio no tiene costes de envío.

Una vez recibido el producto en nuestras instalaciones, el equipo de Calidad de PDPAOLA verificará que cumple las condiciones previstas en esta política. En caso de aceptación, la solicitud se tramitará en un plazo máximo de 14 días laborables.

Los productos comprados durante un periodo promocional serán reembolsados o cambiados conforme a las condiciones de la promoción aplicable. Si la devolución o el cambio, total o parcial, de un pedido supone el incumplimiento de las condiciones de la promoción, PDPAOLA podrá:

- Solicitar la devolución de los productos promocionales entregados con el pedido.
- Recalcular el importe del pedido aplicando las condiciones comerciales que habrían correspondido de no haberse aplicado la promoción y efectuar, en su caso, el reembolso o el cambio sobre dicho importe recalculado.

6.3. EXCEPCIONES Y CONDICIONES DE LOS CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

No se admitirán devoluciones voluntarias ni cambios de productos fabricados conforme a las especificaciones del cliente o claramente personalizados.

Las devoluciones voluntarias y los cambios únicamente serán válidos si el producto se devuelve en las mismas condiciones en que fue recibido. No se aceptarán solicitudes cuando el producto haya sido utilizado más allá de lo necesario para comprobar su naturaleza, características y funcionamiento, presente daños o no se encuentre en su estado original.

Para proceder con la devolución o el cambio, el artículo deberá incluir su embalaje original, etiquetas, regalos asociados, instrucciones, certificados y cualquier otro documento que lo acompañe. Es fundamental que los productos lleguen en perfectas condiciones, sin signos evidentes de uso y dentro de su embalaje original. En caso contrario, la solicitud será rechazada.

Es responsabilidad del cliente proporcionar un embalaje adecuado para que los artículos lleguen a PDPAOLA en perfectas condiciones. PDPAOLA no será responsable de cualquier extravío o daño que el paquete pueda sufrir durante el transporte.

6.4. CAMBIOS Y DEVOLUCIONES A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA

Para devolver y cambiar un artículo, el cliente debe hacer una solicitud a través del Centro de Devoluciones disponible en la plataforma.

Si no puedes registrar tu solicitud, por favor contacta con nuestro equipo de Atención al Cliente completando este formulario.

Las solicitudes serán revisadas en un plazo aproximado de 24 a 48 horas. Una vez aceptadas, el cliente recibirá por correo electrónico las instrucciones necesarias para completar el proceso.El cliente podrá seleccionar el método de devolución preferido al iniciar su solicitud a través de nuestro portal de devoluciones.

7 GARANTÍA LEGAL DE CONFORMIDAD Y COBERTURA COMERCIAL DE PRODUCTO

7.1. GARANTÍA LEGAL DE CONFORMIDAD

De conformidad con la normativa de la Unión Europea (Directiva (UE) 2019/771) y las legislaciones nacionales aplicables, PDPAOLA responde ante los consumidores por cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del producto y que se ponga de manifiesto dentro del plazo legal aplicable.

- Garantía Legal en la UE: Los consumidores residentes en la Unión Europea disponen de una garantía legal de conformidad de un período mínimo de 2 años desde la entrega del producto, o de la duración superior que establezca la legislación imperativa de su país de residencia.
- Derechos Legales Gratuitos: En caso de falta de conformidad, el consumidor tiene derecho a la reparación o sustitución gratuita del producto o, cuando proceda, a una reducción del precio o a la resolución del contra-

to. Los derechos legales de remediación gratuita del consumidor frente al vendedor existen por ley y no se ven afectados ni limitados por la presente cláusula ni por ninguna cobertura comercial adicional.

7.2. COBERTURA AMPLIADA DE CONFORMIDAD A 3 AÑOS

Con el fin de ofrecer un estándar de servicio unificado, PDPAOLA ofrece de forma voluntaria a sus clientes una cobertura de 3 años a partir de la fecha de entrega frente a faltas de conformidad originarias y defectos de fabricación.

- Naturaleza de la Cobertura: Esta cobertura aplica exclusivamente a defectos en los materiales y/o en la mano de obra preexistentes en el momento de la entrega.
- Aclaración sobre la Durabilidad (Exención de EU GARAN Label): Esta cobertura no constituye una Garantía Comercial de Durabilidad en el sentido del Artículo 17 de la Directiva (UE) 2019/771 y la Directiva (UE) 2024/825. En consecuencia, PDPAOLA no garantiza el mantenimiento del rendimiento, acabado o aspecto del bien frente al uso o deterioro habitual en el tiempo.

7.3. EXCLUSIONES DE LA COBERTURA

Quedan expresamente excluidos de la garantía legal y de la cobertura ampliada:

- Los daños resultantes de un uso indebido, maltrato físico, manipulación inadecuada o accidentes causados por el consumidor.
- El desgaste normal por el uso del producto, incluyendo la pérdida o atenuación natural del baño, los arañazos de superficie o la deformación de la pieza por uso continuado.
- Las variaciones e inconsistencias naturales inherentes a materiales de origen mineral u orgánico (como piedras naturales o perlas), las cuales responden a su origen y no se consideran defectos de fabricación.

7.4. PROCEDIMIENTO Y DATOS DEL GARANTE

Para tramitar una solicitud de garantía, el cliente debe contactar a través del Centro de Solicitud de Garantía y nuestro servicio de Atención al Cliente responderá a su solicitud.

Garante Responsable: SASMAT RETAIL S.L., Calle Muntaner 292, 4º 1ª, 08021 Barcelona (C.I.F. B55670228).

8 PROTECCIÓN DE DATOS

De conformidad con lo dispuesto en el Registro General de Protección de Datos, el usuario podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación/extracción, oposición, limitación o portabilidad.

Para más detalles sobre la forma en que utilizamos las cookies, el tipo de información que se recopila, cómo y con qué fin, o la forma en que se utilizan los datos de los clientes y en qué circunstancias se revelan, visite nuestra Política de Privacidad disponible en la plataforma.

9 CONDICIONES DE LA TARJETA REGALO

9.1. COMPRA

La Tarjeta Regalo o e-gift card de PDPAOLA solo se puede comprar en la plataforma o en cualquier tienda PDPAOLA.

Puedes elegir el importe de la Tarjeta Regalo en su página de producto: desde 50€ hasta 950€. Su uso está restringido exclusivamente a la compra de productos PDPAOLA.

No es posible recargar el saldo de tu Tarjeta Regalo PDPAOLA una vez que se haya utilizado.

La Tarjeta Regalo puede pagarse con cualquiera de los métodos de pago aceptados en la plataforma o en las tiendas PDPAOLA. No se puede pagar una Tarjeta Regalo con otra Tarjeta Regalo, códigos de descuento u otros descuentos promocionales.

La Tarjeta Regalo de PDPAOLA es digital, y se enviarán por correo electrónico al email proporcionado. No se puede enviar ninguna Tarjeta Regalo física a ninguna dirección postal.

Importante:

Los clientes y usuarios de Tarjeta Regalo tienen que asegurarse de proporcionar la dirección de correo electrónico correcta.

Los destinatarios de las Tarjetas Regalo son responsables de recordar el correo electrónico de la Tarjeta Regalo, ya que no podemos proporcionarle una nueva si la Tarjeta Regalo se borra de su bandeja de entrada.

Se puede comprar más de una Tarjeta Regalo por compra, eligiendo la opción “añadir al carrito” o repitiendo la opción “regalar” para tantos destinatarios como se desea. A cada destinatario se le enviará por correo electrónico un código único de la Tarjeta Regalo, que no será visible en la confirmación del pedido que reciba el comprador, ni por ningún otro destinatario.

El código de la Tarjeta Regalo se envía al destinatario por correo electrónico en la fecha que el comprador haya elegido en la página del producto de la Tarjeta Regalo o e-gift card. Esa fecha puede ser diferente de la fecha de compra.

La Tarjeta Regalo se activa en la fecha seleccionada.

9.2. USO Y VALIDEZ EN EL TIEMPO Y EL ESPACIO

La Tarjeta Regalo PDPAOLA adquirida en la plataforma podrá ser canjeada únicamente en la plataforma del país en el que haya sido adquirida. En el caso de que la Tarjeta Regalo haya sido adquirida en la plataforma de España o en una tienda propia PDPAOLA en España (con excepción de tiendas outlet), podrá canjearse tanto en la plataforma de España como en las tiendas propias PDPAOLA en España, quedando expresamente excluidas las tiendas outlet, las franquicias, las tiendas por departamento (por ejemplo, El Corte Inglés, Coin, Printemps) y cualquier otro punto de venta gestionado por terceros.

La Tarjeta Regalo PDPAOLA adquirida en tiendas propias situadas fuera de España podrá ser canjeada únicamente en las tiendas propias PDPAOLA del mismo país en el que haya sido adquirida, quedando expresamente excluidas las tiendas outlet, las franquicias, las tiendas por departamento (por ejemplo, El Corte Inglés, Coin, Printemps) y cualquier otro punto de venta gestionado por terceros.

La Tarjeta Regalo PDPAOLA adquirida en tiendas franquiciadas podrá ser canjeada únicamente en la tienda franquiciada en la que ha sido adquirida o en otras tiendas franquiciadas operadas por el mismo franquiciado dentro del mismo país.

La Tarjeta Regalo PDPAOLA solo se puede redimir en euros (€).

Para canjear una Tarjeta Regalo, se debe introducir el código recibido por e-mail, durante la etapa de pago (checkout) en la sección “Resumen del pedido”.

La Tarjeta Regalo puede usarse tantas veces como se desee hasta que se agote el saldo. Si la compra supera el valor de la tarjeta, se puede abonar el importe extra mediante otro método de pago disponible.

Sólo es posible utilizar una Tarjeta Regalo por compra. Sin embargo, es posible combinarla con un código descuento y otros métodos de pago ofrecidos en caja.

El saldo de la Tarjeta Regalo puede comprobarse en cualquier momento haciendo clic en el enlace que aparece en el correo electrónico de Tarjeta Regalo.

La Tarjeta Regalo PDPAOLA caduca 365 días después de la fecha de recepción del e-mail.

La Tarjeta Regalo PDPAOLA se puede comprar y canjear en los siguientes países:

Alemania, Austria, Bangladesh, Bélgica, Chipre, Eslovaquia, Eslovenia, España peninsular y Baleares, Estonia, Finlandia, Francia, Groenlandia, Guinea Ecuatorial, Guinea-Bissau, Haití, Irak, Islas Vírgenes Británicas, Italia, Jersey, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Mauricio, Mónaco, Montenegro, Nueva Zelanda, Portugal, Singapur.

9.3. CONDICIONES ESPECIALES DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

La Tarjeta Regalo es un producto electrónico, cuya finalidad principal es ser utilizada como método de pago. Por lo tanto, la Tarjeta Regalo no se encuentra sujeta a la garantía voluntaria de devolución adicional a su derecho legal de desistimiento.

Los productos comprados con una Tarjeta Regalo pueden ser cambiados por otros productos o devueltos. En caso de devolución, el importe será reembolsado exclusivamente a través de una nueva Tarjeta Regalo, no a través de tarjeta de crédito ni otro método de pago

Si el cliente decide devolver un artículo comprado de forma parcial con una Tarjeta Regalo, el importe pagado a

través de la Tarjeta Regalo se acreditará en una nueva tarjeta, y no por otro medio. El importe que haya pagado mediante otro método de pago se abonará mediante ese mismo método de pago.

9.4. PRIVACIDAD

Para procesar la compra de una Tarjeta Regalo, se requieren algunos datos personales, como: Nombre, Apellido y dirección de correo electrónico.

Estos datos sólo se utilizarán para la gestión de la Tarjeta Regalo electrónica y no se conservarán para ningún otro fin.

9.5. RESPONSABILIDAD

El emisor de la Tarjeta Regalo es PDPAOLA, que también es el propietario de dicha tarjeta. La Tarjeta Regalo es un documento al portador. La responsabilidad del uso y la custodia de la tarjeta corresponde exclusivamente a su depositario o destinatario.

El destinatario de la Tarjeta Regalo será el único responsable de su uso y custodia. PDPAOLA no se hace responsable de la pérdida o anulación del correo electrónico de la Tarjeta Regalo, por lo que no se procederá al reembolso ni a la creación de una nueva Tarjeta.

La presentación del ticket de compra por parte del comprador no da derecho a ningún reembolso ni a la creación de una nueva Tarjeta Regalo.

Salvo autorización previa y por escrito de PDPAOLA, la Tarjeta Regalo no podrá ser utilizada con fines publicitarios o promocionales de productos o servicios comercializados por terceros ajenos a PDPAOLA.

En caso de adquirir una Tarjeta Regalo, PDPAOLA no se hace responsable de la no recepción o el retraso en la recepción por parte de su destinatario por causas ajenas a PDPAOLA, tales como: deficiencias en las líneas de telecomunicaciones, pérdida de información, inexactitud de los datos del destinatario de la Tarjeta Regalo, imposibilidad de entregar la tarjeta en la cuenta de correo electrónico facilitada por el comprador o en el caso de que el correo electrónico vaya a spam.

10 RESPONSABILIDAD Y JURISDICCIÓN

Tanto el acceso a la plataforma como el uso no consentido que pueda efectuarse de la información contenida en la misma es de la exclusiva responsabilidad de quien lo realiza. PDPAOLA no responderá de ninguna consecuencia, daño o perjuicio que pudieran derivarse de dicho acceso o uso. PDPAOLA no se hace responsable de los errores de seguridad, que se puedan producir ni de los daños que puedan causarse al sistema informático del usuario (hardware y software), o a los ficheros o documentos almacenados en el mismo, como consecuencia de:

- La presencia de un virus en el dispositivo del usuario que sea utilizado para la conexión a los servicios y contenidos de la plataforma.
- Un mal funcionamiento del navegador.
- y/o del uso de versiones no actualizadas del navegador o app.

PDPAOLA no se hace responsable de la fiabilidad y rapidez de los hiperenlaces que se incorporen en la plataforma para la apertura de otras. PDPAOLA no garantiza la utilidad de estos enlaces, ni se responsabiliza de los contenidos o servicios a los que pueda acceder el usuario por medio de estos enlaces, ni del buen funcionamiento de estas webs.

PDPAOLA no será responsable de los virus o demás programas informáticos que deterioren o puedan deteriorar los sistemas o equipos informáticos de los usuarios al acceder a su plataforma u otras webs a las que se haya accedido mediante enlaces de esta plataforma.

El presente Aviso se interpretará y regirá de conformidad con la legislación española. PDPAOLA y los usuarios, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, se someten al de los juzgados y tribunales del domicilio del usuario para cualquier controversia que pudiera derivarse del acceso o uso de la plataforma. En el caso de que el usuario tenga su domicilio fuera de España, PDPAOLA y el usuario, se someten, con renuncia expresa a cualquier otro fuero, a los juzgados y tribunales del domicilio de Barcelona.

MODELO DE FORMULARIO DE DESISTIMIENTO

(Sólo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato)

A la atención de SASMAT RETAIL S.L., actuando bajo el nombre comercial PDPAOLA, con domicilio en Calle Muntaner 292, 4º 1ª, 08021, Barcelona, España y correo electrónico support@pdpaola.com.

Por la presente le comunico que desisto de mi contrato de venta del siguiente bien:

Número de pedido:

Pedido el:

Recibido el:

Dirección del consumidor:

Firma del consumidor (sólo si el presente formulario se presenta en papel)

Fecha:

TERMINI DI SERVIZIO PER I CLIENTI NELL' UE

PDPAOLA

ITALIANO

Le presenti Condizioni Generali di Servizio disciplinano le condizioni generali di accesso e utilizzo del sito web disponibile all'indirizzo www.pdpaola.com e dell'app PDPAOLA (di seguito, congiuntamente, la "Piattaforma"), che SASMAT RETAIL S.L. (di seguito "PDPAOLA") mette a disposizione degli utenti di Internet.

L'utilizzo della Piattaforma implica l'accettazione piena e senza riserve di tutte le disposizioni incluse nelle presenti Condizioni. Di conseguenza, l'utente deve leggere attentamente le presenti Condizioni ogni volta che intenda utilizzare la Piattaforma, poiché il testo potrebbe essere modificato a discrezione del titolare della Piattaforma o a seguito di cambiamenti legislativi, giurisprudenziali o di prassi commerciale.

La lingua utilizzata dal titolare sulla Piattaforma è lo spagnolo, l'inglese, il francese, il tedesco o l'italiano. PDPAOLA non è responsabile della mancata comprensione della lingua della Piattaforma da parte dell'utente, né delle relative conseguenze.

1 PROPRIETÀ INDUSTRIALE E INTELLETTUALE

1.1 TITOLARITÀ DELLA PIATTAFORMA

Denominazione del titolare: SASMAT RETAIL S.L.

Indirizzo: Calle Muntaner 292, 4º 1ª, 08021 Barcellona, Spagna

Codice fiscale.: B55670228

E-mail: support@pdpaola.com

Registro delle Imprese di Barcellona: Volume 2909, Libro 0, Foglio 135, Sezione 8, Scheda T 49020 – Iscrizione 1

PDPAOLA dispone dei seguenti numeri di identificazione in conformità alla normativa vigente:

- **Francia**. Numero di Identificazione Unico ai sensi del Decreto del 27 novembre 2020 (art. R. 541-173 del Codice dell'Ambiente francese): FR224301_01KDRL.
- **Spagna**. Numero di iscrizione al Registro dei Produttori di Prodotti ai sensi del Regio Decreto 1055/2022 del 27 dicembre su imballaggi e rifiuti di imballaggio: ENV/2023/000003238.

1.2 PROPRIETÀ INTELLETTUALE

PDPAOLA è titolare di tutti i diritti di proprietà industriale e intellettuale sulla Piattaforma e sui contenuti in essa ospitati. Qualsiasi utilizzo della Piattaforma o dei suoi contenuti deve essere esclusivamente personale.

Qualsiasi altro uso che implichi copia, riproduzione, distribuzione, trasformazione, comunicazione al pubblico o qualsiasi azione simile, in tutto o in parte, dei contenuti della Piattaforma è riservato esclusivamente a PDPAOLA. Nessun utente può porre in essere tali azioni senza la preventiva autorizzazione scritta di PDPAOLA.

2 ACCESSO, UTILIZZO E CONTENUTI DELLA PIATTAFORMA

2.1. ACCESSO E UTILIZZO

La Piattaforma offre agli utenti l'accesso a informazioni e servizi forniti da PDPAOLA a persone fisiche o giuridiche interessate.

L'accesso alla Piattaforma è gratuito per gli utenti.

In linea generale, l'accesso e l'utilizzo della Piattaforma non richiedono previa sottoscrizione o registrazione.

Effettuando un ordine tramite questo sito web, dichiari di avere più di 18 anni e di avere la capacità giuridica di stipulare contratti.

2.2. CONTENUTI DELLA PIATTAFORMA

PDPAOLA può modificare i contenuti senza preavviso, nonché rimuoverli o cambiarne le modalità di accesso, liberamente e senza giustificazione, non assumendo responsabilità per le conseguenze che ciò possa comportare per gli utenti.

È vietato utilizzare i contenuti della Piattaforma per promuovere, contrattare o diffondere pubblicità o informazioni proprie o di terzi senza l'autorizzazione di PDPAOLA, né inviare pubblicità o informazioni servendosi dei servizi o delle informazioni messe a disposizione degli utenti, indipendentemente dal fatto che l'utilizzo sia gratuito o a pagamento.

I link o collegamenti ipertestuali che terzi inseriscono nelle proprie pagine web e che rimandano a questo sito o app devono aprire la pagina completa del sito o dell'app; non possono riportare, direttamente o indirettamente, indicazioni false, inesatte o fuorvianti, né porre in essere atti sleali o illeciti nei confronti di PDPAOLA.

3 PREZZI E PAGAMENTI

3.1. PREZZI

I codici sconto non sono cumulabili tra loro e non si applicano agli articoli in saldo o in promozione, né alla collezione di alta gioielleria.

PDPAOLA si riserva il diritto di modificare i propri prezzi in qualsiasi momento, garantendo al contempo all'acquirente l'applicazione del prezzo in vigore al momento della conferma dell'ordine. Non è dovuto alcun indennizzo al cliente successivamente all'acquisto.

I prezzi in euro (€) includono l'IVA per le vendite all'interno dell'Unione Europea.

I prezzi sono mostrati nella valuta locale del cliente. Se i prezzi su pdpaola.com sono visualizzati in una valuta diversa da quella del paese dell'utente, quest'ultimo può cambiare il paese di riferimento in basso a sinistra del sito o in alto a sinistra dell'app. I prezzi si aggiorneranno automaticamente.

Tutte le percentuali di sconto comunicate nelle nostre promozioni si riferiscono ai prezzi in euro. Le percentuali di sconto possono variare in seguito alle conversioni di valuta necessarie.

Le vendite verso paesi al di fuori dell'Unione Europea non includono l'IVA ma possono essere soggette a dazi e imposte.

Il cliente può prepagare tali dazi e imposte durante il checkout o scegliere di pagarli alla consegna.

Tutte le imposte, i dazi e i diritti doganali sono a carico del cliente secondo la normativa vigente. L'importo varia in base al paese e al totale della fattura in euro. Tali importi sono dovuti dal cliente al ricevimento dell'ordine.

3.2. PAGAMENTI E SICUREZZA

PDPAOLA offre diversi metodi di pagamento. Tutti sono sicuri e crittografati. PDPAOLA non può visualizzare né archiviare le informazioni di pagamento del cliente.

I metodi di pagamento online disponibili sono mostrati durante il processo di acquisto.

Tali metodi garantiscono inoltre che nessuna parte non autorizzata possa utilizzare i dati, poiché basati su algoritmi protetti che trasmettono le informazioni in forma crittografata, visibili solo agli istituti bancari.

3.3. CORREZIONE DI ERRORI DI PREZZO

Ci adoperiamo per garantire che tutte le informazioni, inclusi i prezzi, siano accurate e aggiornate sulla Piattaforma.

Tuttavia, possono verificarsi errori di prezzo involontari. Qualora un prodotto sia elencato con un prezzo manifestamente errato — ossia sia riscontrabile un divario significativo tra un prezzo ragionevole e il prezzo di vendita indicato sulla Piattaforma a causa di un errore di battitura, trascrizione, informazioni di prezzo errate ricevute dai nostri fornitori, errori tecnologici o informatici, o qualsiasi altro errore nella presentazione del prezzo al cliente — PDPAOLA si riserva il diritto di rifiutare l'ordine, nonché di annullare o richiedere la restituzione di qualsiasi ordine effettuato per prodotti indicati con prezzo manifestamente errato.

- **Se l'ordine è stato confermato e la carta di credito addebitata**, emetteremo un accredito dell'importo del prezzo errato e annulleremo l'ordine. Qualora il prezzo corretto del prodotto sia superiore a quello indicato, vi contatteremo per offrirvi la possibilità di procedere con l'ordine al prezzo corretto o annullarlo.
- **Se il prodotto è già stato consegnato a un prezzo manifestamente errato**, ci riserviamo il diritto di richiederne la restituzione o, in alternativa, di offrirvi la possibilità di pagare la differenza tra il prezzo errato e il prezzo corretto. Vi contatteremo per coordinare la restituzione o il pagamento integrativo.

La presente policy si applica indipendentemente dall'avvenuta conferma dell'ordine, dall'elaborazione del pagamento e dalla consegna del prodotto. Ci scusiamo per gli eventuali disagi e vi ringraziamo per la comprensione.

4 SPEDIZIONI E CONSEGNE

4.1. PAESI, METODI DI CONSEGNA E SPESE DI SPEDIZIONE

L'elenco dei paesi serviti è consultabile sulla Piattaforma.

A seconda del paese di consegna, sono proposti diversi metodi e tempi di consegna, ciascuno con specifiche spese di spedizione.

4.2. TEMPI DI PREPARAZIONE

Tutti gli ordini vengono preparati entro 48 ore dalla data di conferma dell'ordine.

Se il cliente ritiene che l'ordine stia subendo un ritardo, può contattare il nostro Servizio Clienti tramite il modulo di contatto.

La preparazione degli ordini è rapida, pertanto non possiamo garantire la modifica dell'ordine se richiesta.

Gli ordini contenenti prodotti di alta gioielleria prevedono tempi di preparazione specifici comunicati durante il checkout.

PDPAOLA non è responsabile di fattori esterni che possano ritardare o impedire la consegna e che non rientrino nel controllo dei nostri partner logistici.

4.3. SPEDIZIONE E TRACCIAMENTO DELL'ORDINE

Non appena spediamo il vostro ordine, riceverete un'e-mail di conferma con un link per il tracciamento.

In caso di assenza all'indirizzo di consegna, il corriere contatterà il cliente per riprogrammare un secondo tentativo.

Durante i periodi di saldi e promozioni (come Black Friday, Cyber Monday e Natale), i corrieri possono subire lievi ritardi. Qualsiasi aggiornamento sullo stato della spedizione verrà notificato e avrete accesso a tutte le informazioni di tracciamento una volta che l'ordine sarà spedito. In caso di problemi, contattateci.

4.4. DAZI E ONERI DOGANALI

Le spedizioni verso paesi extra UE possono comportare tasse e oneri aggiuntivi, in ogni caso a carico del cliente.

PDPAOLA si impegna a svolgere le pratiche e a predisporre la documentazione necessaria per la gestione doganale.

5 POLITICA DI RECESSO

5.1. DIRITTO DI RECESSO

Il Cliente ha il diritto di recedere dal presente contratto entro 14 giorni di calendario, senza dover fornire alcuna motivazione.

Il periodo di recesso scade dopo 14 giorni di calendario dal giorno in cui il Cliente, o un terzo designato dal Cliente diverso dal vettore, acquisisce il possesso materiale dei beni.

5.2. CONSEGUENZE DEL RECESSO

IIn caso di recesso, PDPAOLA rimborserà al Cliente tutti i pagamenti ricevuti, comprese le spese di consegna, ad eccezione dei costi aggiuntivi derivanti dalla scelta, da parte del Cliente, di una modalità di consegna diversa dalla modalità standard meno costosa offerta da PDPAOLA.

Il rimborso sarà effettuato senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro un termine massimo di 14 giorni di calendario dalla data in cui PDPAOLA sarà informata della decisione di recedere dal contratto.

PDPAOLA effettuerà il rimborso utilizzando lo stesso metodo di pagamento impiegato per l'acquisto, salvo che il Cliente abbia espressamente richiesto un metodo diverso. In nessun caso il Cliente sosterrà costi quale conseguenza del rimborso.

PDPAOLA potrà trattenere il rimborso fino al ricevimento dei beni oppure fino a quando il Cliente avrà fornito la prova della loro restituzione, a seconda di quale condizione si verifichi per prima.

Il Cliente dovrà restituire i beni senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro un termine massimo di 14 giorni di calendario dalla data in cui comunica la propria decisione di recedere dal contratto. Il termine si considera rispettato se i beni vengono spediti prima della sua scadenza.

In linea generale, PDPAOLA offre ai propri Clienti la possibilità di consegnare il pacco presso uno dei nostri punti di consegna autorizzati. Questo servizio prevede un costo per ciascuna richiesta, che varia in base al Paese di destinazione dell'ordine e che sarà detratto dall'importo totale da rimborsare. Le informazioni aggiornate su tali costi sono disponibili nel Centro Assistenza, sezione Cambi e resi.

Il Cliente è responsabile unicamente della diminuzione di valore dei beni risultante da una manipolazione diversa da quella necessaria per stabilirne la natura, le caratteristiche e il funzionamento.

I prodotti acquistati durante un periodo promozionale sono soggetti alle condizioni della relativa promozione. Qualora l'esercizio del diritto di recesso, totale o parziale, comporti il mancato rispetto di tali condizioni, PDPAOLA si riserva il diritto di:

- Richiedere la restituzione dei prodotti promozionali inclusi nell'ordine.
- Ricalcolare l'importo dell'ordine applicando le condizioni commerciali che sarebbero state applicabili qualora non fossero stati soddisfatti i requisiti della promozione ed effettuare il rimborso sulla base dell'importo così ricalcolato.

5.3. ECCEZIONI AL DIRITTO DI RECESSOI

Il diritto di recesso non si applica ai contratti aventi ad oggetto prodotti realizzati secondo le specifiche del Cliente o chiaramente personalizzati per soddisfare le sue esigenze individuali (prodotti personalizzati).

Il diritto di recesso sarà valido solo se il prodotto verrà restituito nelle stesse condizioni in cui è stato ricevuto. Non saranno accettati resi o rimborsi se il prodotto è stato utilizzato oltre la semplice apertura, se presenta danni o se non si trova nelle sue condizioni originali.

Per procedere con il reso, l'articolo dovrà essere restituito con l'imballaggio originale, le etichette, gli eventuali omaggi associati, le istruzioni, i certificati e qualsiasi altro documento che lo accompagni. È fondamentale che i prodotti arrivino in perfette condizioni, privi di evidenti segni di utilizzo e all'interno del loro imballaggio originale. In caso contrario, la richiesta sarà respinta.

È responsabilità del Cliente fornire un imballaggio adeguato affinché gli articoli arrivino a PDPAOLA in perfette condizioni. Se gli articoli vengono ricevuti in cattive condizioni, non sarà possibile elaborare il reso.

5.4. ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RECESSO

Per esercitare il diritto di recesso, il Cliente deve comunicare a PDPAOLA Customer Service la propria decisione di recedere dal contratto mediante una dichiarazione esplicita.

Tale comunicazione può essere inviata per posta all'indirizzo Calle Muntaner 292, 4º 1ª, 08021 Barcellona, Spagna, telefonicamente al numero +34 937 609 481 oppure via e-mail all'indirizzo support@pdpaola.com.

Il Cliente può utilizzare il modulo tipo di recesso allegato alle presenti Condizioni Generali, sebbene il suo utilizzo non sia obbligatorio.

Il Cliente può inoltre esercitare il diritto di recesso in modalità elettronica compilando una dichiarazione esplicita di recesso tramite il link disponibile sulla Piattaforma. In tal caso, PDPAOLA confermerà via e-mail la ricezione della richiesta di recesso.

Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che il Cliente invii la comunicazione prima della scadenza del periodo di recesso.

6 POLITICA DI CAMBI E RESI

6.1. CAMBI E RESI

Fatto salvo il diritto di recesso riconosciuto dalla legge ai consumatori, come previsto nella sezione precedente, PDPAOLA offre inoltre, su base volontaria, le seguenti condizioni commerciali:

- **Resi volontari**
  Il Cliente può richiedere il reso volontario di un prodotto entro 30 giorni di calendario dalla data in cui il Cliente, o un terzo designato dal Cliente diverso dal vettore, acquisisce il possesso materiale del prodotto.

  La presente politica commerciale si applica per l'intera durata di tale periodo. Di conseguenza, il reso volontario può essere richiesto sia durante i primi 14 giorni di calendario, periodo in cui coesiste con il diritto legale di recesso, sia durante i successivi 16 giorni di calendario successivi alla scadenza di tale termine.

  Il reso volontario dà diritto all'emissione di un buono d'acquisto, senza data di scadenza, pari all'intero importo del prodotto restituito. In questi casi, il rimborso non sarà effettuato sul metodo di pagamento originale né tramite qualsiasi altro metodo di pagamento.

  Campagna Black Friday e Natale: In via eccezionale, per tutti gli ordini effettuati tra il **22 novembre 2026 e il 6 gennaio 2027** (estremi inclusi), il termine per richiedere il reso volontario in cambio dell'emissione di un Buono Acquisto, senza data di scadenza, pari all'intero valore del prodotto restituito, è prorogato fino al **10 gennaio 2027**, oppure fino alla scadenza del termine ordinario di 30 giorni di calendario dalla consegna, qualora quest'ultimo risulti più favorevole al cliente.
- **Cambi di prodotto**
  Il Cliente può richiedere il cambio di un prodotto entro 30 giorni di calendario dalla data in cui il Cliente, o un terzo designato dal Cliente diverso dal vettore, acquisisce il possesso materiale dei beni.

  Campagna Black Friday e Natale: In via eccezionale, per tutti gli ordini effettuati tra il **22 novembre 2026 e il 6 gennaio 2027** (estremi inclusi), il termine per richiedere il cambio di un prodotto è prorogato fino al **10 gennaio 2027**, oppure fino alla scadenza del termine ordinario di 30 giorni di calendario dalla consegna, qualora quest'ultimo risulti più favorevole al cliente.

6.2. CONSEGUENZE DEI CAMBI E DEI RESI

In caso di reso volontario, PDPAOLA emetterà un buono d'acquisto, senza data di scadenza, pari all'intero importo del prodotto restituito. Il Cliente potrà inoltre richiedere il cambio del prodotto durante il periodo sopra descritto.

L'elaborazione del cambio o del reso sarà subordinata alla ricezione dei beni oppure alla presentazione di una prova della loro restituzione, a seconda di quale condizione si verifichi per prima.

Una volta presentata la richiesta di cambio o di reso e ricevute le relative istruzioni, il Cliente dovrà spedire il prodotto a PDPAOLA entro un termine massimo di 3 giorni di calendario. Il termine si considera rispettato se il Cliente consegna il pacco al corriere o presso un punto di consegna autorizzato prima della sua scadenza.

In linea generale, PDPAOLA offre ai propri Clienti la possibilità di consegnare il pacco presso uno dei nostri punti di consegna autorizzati. Questo servizio è gratuito.

Una volta ricevuto il prodotto presso le nostre strutture, il team Qualità di PDPAOLA verificherà che siano soddisfatte le condizioni previste dalla presente politica. In caso di accettazione, la richiesta sarà elaborata entro un termine massimo di 14 giorni lavorativi.

I prodotti acquistati durante un periodo promozionale sono soggetti alle condizioni della relativa promozione. Qualora un reso o un cambio, totale o parziale, comporti il mancato rispetto di tali condizioni, PDPAOLA si riserva il diritto di:

- Richiedere la restituzione dei prodotti promozionali inclusi nell'ordine.
- Ricalcolare l'importo dell'ordine applicando le condizioni commerciali che sarebbero state applicabili in assenza della promozione ed effettuare, ove applicabile, il rimborso, l'emissione del buono d'acquisto o il cambio sulla base dell'importo così ricalcolato.

6.3. ECCEZIONI E CONDIZIONI APPLICABILI AI CAMBI E AI RESI

Non saranno accettati resi volontari né cambi di prodotti realizzati secondo le specifiche del Cliente o chiaramente personalizzati.

I resi volontari e i cambi saranno validi solo se il prodotto verrà restituito nelle stesse condizioni in cui è stato ricevuto. Le richieste non saranno accettate se il prodotto è stato utilizzato oltre quanto necessario per verificarne la natura, le caratteristiche e il funzionamento, se presenta danni o se non viene restituito nelle sue condizioni originali.

Per procedere con il reso o il cambio, l'articolo dovrà essere restituito con l'imballaggio originale, le etichette, gli eventuali omaggi associati, le istruzioni, i certificati e qualsiasi altro documento che lo accompagni. È fondamentale che i prodotti arrivino in perfette condizioni, privi di evidenti segni di utilizzo e all'interno del loro imballaggio originale. In caso contrario, la richiesta sarà respinta.

È responsabilità del Cliente fornire un imballaggio adeguato affinché gli articoli arrivino a PDPAOLA in perfette condizioni. PDPAOLA non sarà responsabile di eventuali smarrimenti o danni che il pacco possa subire durante il trasporto.

6.4. CAMBI E RESI TRAMITE LA PIATTAFORMA

Per effettuare un reso o un cambio, il Cliente deve presentare una richiesta tramite il Centro Resi disponibile sulla Piattaforma.

Se non riesci a registrare la tua richiesta, contatta il nostro team Customer Care compilando questo modulo.

Le richieste saranno esaminate entro 24-48 ore. Una volta approvate, il Cliente riceverà via e-mail le istruzioni necessarie per completare la procedura.

Il Cliente potrà selezionare il metodo di reso preferito al momento dell'invio della richiesta tramite il nostro Centro Resi.

7 GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ E COPERTURA COMMERCIALE DEL PRODOTTO

7.1. GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ

In conformità alla normativa dell'Unione Europea (Direttiva (UE) 2019/771) e alle legislazioni nazionali applicabili, PDPAOLA risponde nei confronti dei consumatori per qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del prodotto e che si manifesti entro il termine legale applicabile.

- Garanzia Legale nell'UE: I consumatori residenti nell'Unione Europea beneficiano di una garanzia legale di conformità per un periodo minimo di 2 anni dalla consegna del prodotto, o per l'eventuale periodo superiore previsto dalla normativa imperativa del loro Paese di residenza.
- Rimedi Legali Gratuiti: In caso di difetto di conformità, il consumatore ha diritto alla riparazione o sostituzione gratuita del prodotto oppure, ove applicabile, a una riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto. I diritti legali del consumatore a rimedi gratuiti nei confronti del venditore sono previsti dalla legge e non sono pregiudicati né limitati dalla presente clausola o da eventuali coperture commerciali aggiuntive.

7.2. COPERTURA DI CONFORMITÀ ESTESA A 3 ANNI

Al fine di offrire uno standard di servizio uniforme, PDPAOLA offre volontariamente ai propri clienti una copertura di 3 anni dalla data di consegna per difetti di conformità originari e difetti di fabbricazione.

- Natura della Copertura: Questa copertura si applica esclusivamente ai difetti nei materiali e/o nella lavorazione preesistenti al momento della consegna.
- Chiarimento sulla Durabilità (Esenzione dall'EU GARAN Label): Questa copertura non costituisce una Garanzia Commerciale di Durabilità ai sensi dell'Articolo 17 della Direttiva (UE) 2019/771 e della Direttiva (UE) 2024/825. Di conseguenza, PDPAOLA non garantisce il mantenimento delle prestazioni, della finitura o dell'aspetto del prodotto rispetto al normale utilizzo o al deterioramento nel tempo.

7.3. ESCLUSIONI DALLA COPERTURA

Sono espressamente esclusi dalla garanzia legale e dalla copertura estesa:

- I danni derivanti da uso improprio, maltrattamento fisico, manipolazione inadeguata o incidenti causati dal consumatore.
- La normale usura derivante dall'utilizzo del prodotto, inclusa la naturale perdita o attenuazione della placcatura, i graffi superficiali o la deformazione del gioiello dovuta a un uso continuato.
- Le variazioni e irregolarità naturali proprie dei materiali di origine minerale o organica (come pietre naturali o perle), che dipendono dalla loro origine e non sono considerate difetti di fabbricazione.

7.4. PROCEDURA E DATI DEL GARANTE

Per presentare una richiesta di garanzia, il cliente deve contattarci tramite il Centro Richieste di Garanzia e il nostro servizio di Assistenza Clienti risponderà alla richiesta.

Garante Responsabile: SASMAT RETAIL S.L., Calle Muntaner 292, 4º 1ª, 08021 Barcelona (C.I.F. B55670228).

8 PROTEZIONE DEI DATI

In conformità al Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, l'utente può esercitare i diritti di accesso, rettifica, cancellazione/estrazione, opposizione, limitazione o portabilità.

Per maggiori dettagli sull'uso dei cookie, sul tipo di informazioni raccolte, sui relativi scopi e modalità d'uso, nonché sulle circostanze di eventuale comunicazione dei dati dei clienti, consultare la nostra Informativa sulla Privacy disponibile sulla Piattaforma.

9 CONDIZIONI DELLA CARTA REGALO

9.1. ACQUISTO

La Gift Card e l'e-gift card PDPAOLA sono disponibili per l'acquisto esclusivamente sul sito, in qualsiasi boutique PDPAOLA (ad eccezione dei punti vendita outlet) e nelle boutique in franchising.La Carta Regalo o e-gift card di PDPAOLA può essere acquistata solo sulla Piattaforma o in qualsiasi negozio PDPAOLA.

È possibile scegliere l'importo della Carta Regalo nella relativa pagina prodotto: da €50 a €950. Il suo uso è esclusivamente limitato all'acquisto di prodotti PDPAOLA.

Non è possibile ricaricare il saldo della Carta Regalo PDPAOLA una volta utilizzata.

La Carta Regalo può essere pagata con uno dei metodi di pagamento accettati sulla Piattaforma o nei negozi PDPAOLA. Non è possibile pagare una Carta Regalo con un'altra Carta Regalo, codici sconto o altre promozioni.

La Carta Regalo PDPAOLA è digitale e verrà inviata via e-mail all'indirizzo fornito. Non è possibile inviare Carte Regalo fisiche a indirizzi postali.

Importante:

Gli acquirenti e gli utenti della Carta Regalo devono assicurarsi di fornire un indirizzo e-mail corretto.

I destinatari delle Carte Regalo sono responsabili della conservazione dell'e-mail contenente la Carta Regalo; non possiamo emetterne una nuova se l'e-mail viene eliminata dalla loro casella di posta.

È possibile acquistare più Carte Regalo per ordine selezionando "aggiungi al carrello" o ripetendo l'opzione "regala" per più destinatari. A ciascun destinatario verrà inviato via e-mail un codice univoco della Carta Regalo, non visibile nella conferma d'ordine ricevuta dall'acquirente né da altri destinatari.

Il codice della Carta Regalo è inviato al destinatario via e-mail nella data scelta dall'acquirente nella pagina prodotto della Carta Regalo, che può differire dalla data di acquisto.

La Carta Regalo si attiva alla data selezionata.

9.2. UTILIZZO E VALIDITÀ (NEL TEMPO E NELLO SPAZIO)

La Gift Card PDPAOLA acquistata sul sito può essere utilizzata esclusivamente sul sito del paese in cui è stata acquistata. Se la Gift Card è stata acquistata sul sito spagnolo o in una boutique PDPAOLA in Spagna (ad eccezione dei punti vendita outlet), può essere utilizzata sia sul sito spagnolo che nelle boutique PDPAOLA in Spagna. I punti vendita outlet, le boutique in franchising, i grandi magazzini (come El Corte Inglés, Coin e Printemps) e qualsiasi altro punto vendita gestito da terzi sono espressamente esclusi.

La Gift Card PDPAOLA acquistata in boutique situate al di fuori della Spagna può essere utilizzata esclusivamente nelle boutique PDPAOLA dello stesso paese in cui è stata acquistata. I punti vendita outlet, le boutique in franchising, i grandi magazzini (come El Corte Inglés, Coin e Printemps) e qualsiasi altro punto vendita gestito da terzi sono espressamente esclusi.

La Gift Card PDPAOLA acquistata in boutique in franchising può essere utilizzata esclusivamente nella boutique in franchising in cui è stata acquistata, o in altre boutique in franchising gestite dallo stesso franchisee nello stesso paese.

La Carta Regalo PDPAOLA può essere riscattata solo in euro (€).

Per riscattare una Carta Regalo, inserire il codice ricevuto via e-mail durante il checkout nella sezione “Riepilogo dell’ordine”.

La Carta Regalo può essere utilizzata più volte fino all’esaurimento del saldo. Se l’acquisto supera il valore della carta, l’importo eccedente può essere pagato con un altro metodo di pagamento disponibile.

È possibile utilizzare una sola Carta Regalo per acquisto. È tuttavia possibile combinarla con un codice sconto e altri metodi di pagamento disponibili in cassa.

Il saldo della Carta Regalo può essere verificato in qualsiasi momento cliccando sul link presente nell’e-mail della Carta Regalo.

La Carta Regalo PDPAOLA scade 365 giorni dopo la data di ricezione dell’e-mail.

La Carta Regalo PDPAOLA può essere acquistata e riscattata nei seguenti paesi:

Germania, Austria, Bangladesh, Belgio, Cipro, Slovacchia, Slovenia, Spagna peninsulare e Isole Baleari, Estonia, Finlandia, Francia, Groenlandia, Guinea Equatoriale, Guinea-Bissau, Haiti, Iraq, Isole Vergini Britanniche, Italia, Jersey, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Mauritius, Monaco, Montenegro, Nuova Zelanda, Portogallo, Singapore.

9.3. CONDIZIONI SPECIALI DI CAMBI E RESI

La Carta Regalo è un prodotto elettronico la cui finalità principale è essere utilizzata come mezzo di pagamento. Pertanto, non è soggetta alla garanzia commerciale di reso aggiuntiva rispetto al diritto legale di recesso.

I prodotti acquistati con Carta Regalo possono essere cambiati o restituiti. In caso di reso, l’importo sarà rimborsato esclusivamente tramite una nuova Carta Regalo, non tramite carta di credito né altro metodo di pagamento.

Se il cliente decide di restituire un articolo pagato parzialmente con Carta Regalo, l’importo corrispondente sarà accreditato su una nuova carta e non con altro mezzo. L’importo pagato con un altro metodo verrà rimborsato tramite lo stesso metodo.

9.4. PRIVACY

Per elaborare l’acquisto di una Carta Regalo sono necessari alcuni dati personali, quali: nome, cognome e indirizzo e-mail.

Tali dati saranno utilizzati esclusivamente per la gestione della Carta Regalo elettronica e non saranno conservati per altre finalità.

9.5. RESPONSABILITÀ

L’emittente e proprietario della Carta Regalo è PDPAOLA. La Carta Regalo è un titolo al portatore. La responsabilità del suo uso e della sua custodia ricade esclusivamente sul titolare o destinatario.

Il destinatario della Carta Regalo è l’unico responsabile del suo uso e della sua conservazione. PDPAOLA non è responsabile della perdita o cancellazione dell’e-mail contenente la Carta Regalo; non verrà effettuato alcun rimborso né emessa una nuova carta.

La presentazione dello scontrino d’acquisto da parte dell’acquirente non dà diritto ad alcun rimborso né all’emissio-

ne di una nuova Carta Regalo.

Salvo preventiva autorizzazione scritta di PDPAOLA, la Carta Regalo non può essere utilizzata per finalità pubblicitarie o promozionali di prodotti o servizi commercializzati da terzi.

In caso di acquisto di una Carta Regalo, PDPAOLA non è responsabile della mancata ricezione o del ritardo nella ricezione da parte del destinatario per cause non imputabili a PDPAOLA, quali: disservizi delle linee di telecomunicazione, perdita di informazioni, inesattezza dei dati del destinatario, impossibilità di consegnare la carta all'indirizzo e-mail fornito dall'acquirente o qualora l'e-mail finisca nello spam.

Il presente Avviso sarà interpretato e regolato dal diritto spagnolo. PDPAOLA e gli utenti, con espressa rinuncia a qualsiasi altro foro eventualmente competente, si sottopongono a quello dei tribunali del domicilio dell'utente per qualsiasi controversia derivante dall'accesso o dall'uso della Piattaforma. Qualora l'utente sia domiciliato fuori dalla Spagna, PDPAOLA e l'utente si sottopongono, con espressa rinuncia a qualsiasi altro foro, ai tribunali di Barcellona.

10 RESPONSABILITÀ E GIURISDIZIONE

Sia l'accesso alla Piattaforma sia l'uso non autorizzato delle informazioni in essa contenute sono di esclusiva responsabilità di chi li effettua. PDPAOLA non risponderà di eventuali conseguenze, danni o pregiudizi che possano derivarne. PDPAOLA non è responsabile di errori di sicurezza né dei danni che possano essere causati al sistema informatico dell'utente (hardware e software) o ai file o documenti in esso memorizzati, a causa di:

- Presenza di virus nel dispositivo dell'utente utilizzato per collegarsi ai servizi e ai contenuti della Piattaforma.
- Malfunzionamento del browser.
- E/o utilizzo di versioni non aggiornate del browser o dell'app.

PDPAOLA non è responsabile dell'affidabilità o della rapidità dei collegamenti ipertestuali integrati nella Piattaforma per l'apertura di altri siti. PDPAOLA non garantisce l'utilità di tali link e non è responsabile dei contenuti o servizi ai quali l'utente può accedere tramite essi, né del corretto funzionamento di tali siti.

PDPAOLA non risponde di virus o altri programmi informatici che possano danneggiare o deteriorare i sistemi o le apparecchiature informatiche degli utenti all'accesso alla propria Piattaforma o ad altri siti raggiunti tramite link presenti sulla Piattaforma.

MODELLO DI MODULO DI RECESSO

(Compilare e inviare solo se si desidera recedere dal contratto)

All'attenzione di SASMAT RETAIL S.L., operante con il nome commerciale PDPAOLA, con sede in Calle Muntaner 292, 4º 1ª, 08021, Barcellona, Spagna, e e-mail support@pdpaola.com.

Con la presente comunico il recesso dal contratto di vendita relativo al seguente bene/i:

Numero d'ordine:

Ordinato il:

Ricevuto il:

Indirizzo del consumatore:

Firma del consumatore (solo se il presente modulo è presentato in formato cartaceo):

Data:

CONDITIONS DE SERVICE POUR LES CLIENTS DE L'UE

PDPAOLA

FRANÇAISE

Les présentes Conditions Générales de Service régissent les conditions générales d'accès et d'utilisation du site web accessible à l'adresse www.pdpaola.com et de l'application PDPAOLA (ci-après dénommés conjointement la « Plateforme »), que SASMAT RETAIL S.L. (ci-après « PDPAOLA ») met à la disposition des internautes.

L'utilisation de la Plateforme implique l'acceptation pleine et entière, sans réserve, de chacune des dispositions incluses dans les présentes Conditions. En conséquence, l'utilisateur de la Plateforme doit lire attentivement les présentes Conditions à chacune des occasions où il envisage d'utiliser la Plateforme, le texte pouvant être modifié à la discrétion du titulaire de la Plateforme ou du fait d'un changement législatif, jurisprudentiel ou des pratiques commerciales.

La langue utilisée par le titulaire sur la Plateforme est l'espagnol, l'anglais, le français, l'allemand ou l'italien. PDPAOLA n'est pas responsable d'une éventuelle incompréhension de la langue de la Plateforme par l'utilisateur, ni des conséquences qui pourraient en découler.

1 PROPRIÉTÉ INDUSTRIELLE ET INTELLECTUELLE

1.1 TITULARITÉ DE LA PLATEFORME

Dénomination du titulaire : SASMAT RETAIL S.L.

Adresse : Calle Muntaner 292, 4º 1ª, 08021 Barcelone, Espagne

NIF : B55670228

Courriel : support@pdpaola.com

Registre du Commerce de Barcelone : Tome 2909, Livre 0, Feuille 135, Section 8, Feuille T 49020 – Inscription 1

PDPAOLA dispose des numéros d'identification suivants, en conformité avec la réglementation en vigueur :

- **France**. Numéro d'Identification Unique conformément au décret du 27 novembre 2020 (article R.541-173 du Code de l'environnement) : FR224301_01KDRL.
- **Espagne**. Numéro d'inscription des producteurs de produits conformément au Décret royal 1055/2022 du 27 décembre relatif aux emballages et aux déchets d'emballages : ENV/2023/000003238.

1.2 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

PDPAOLA est titulaire de l'ensemble des droits de propriété industrielle et intellectuelle portant sur la Plateforme ainsi que sur les contenus qui y figurent. Toute utilisation de la Plateforme ou de ses contenus doit être strictement personnelle.

Tout autre usage impliquant la copie, la reproduction, la distribution, la transformation, la communication publique ou toute action similaire, portant sur tout ou partie des contenus de la Plateforme, est réservé exclusivement à PDPAOLA. Aucun utilisateur ne peut réaliser de telles actions sans l'autorisation préalable et écrite de PDPAOLA.

2 ACCÈS, UTILISATION ET CONTENUS DE LA PLATEFORME

2.1. ACCÈS ET UTILISATION

La Plateforme offre aux utilisateurs l'accès à des informations et services fournis par PDPAOLA aux personnes physiques ou morales qui y portent intérêt.

L'accès à la Plateforme est gratuit pour les utilisateurs.

De manière générale, l'accès et l'utilisation de la Plateforme ne nécessitent pas la souscription ou l'inscription préalables des utilisateurs.

En passant une commande sur ce site web, vous déclarez être âgé de plus de 18 ans et avoir la capacité juridique de conclure des contrats.

2.2. CONTENUS DE LA PLATEFORME

PDPAOLA peut modifier les contenus sans préavis, ainsi que les supprimer ou en changer les modalités d'accès, librement et sans justification, sans assumer la responsabilité des conséquences que cela pourrait entraîner pour les utilisateurs.

Il est interdit d'utiliser les contenus de la Plateforme pour promouvoir, contracter ou diffuser de la publicité ou des informations, propres ou de tiers, sans l'autorisation de PDPAOLA, ni d'envoyer de la publicité ou des informations en utilisant les services ou informations mis à disposition des utilisateurs, que cette utilisation soit gratuite ou non.

Les liens ou hyperliens que des tiers incorporent sur leurs sites web et qui renvoient vers ce site ou cette application doivent ouvrir la page complète du site ou de l'application ; ils ne peuvent comporter, directement ou indirectement, d'indications fausses, inexactes ou confuses, ni constituer des actes déloyaux ou illicites à l'encontre de PDPAOLA.

3 PRIX ET PAIEMENTS

3.1. PRIX

Les codes de réduction ne sont pas cumulables entre eux et ne s'appliquent pas aux articles soldés ou en promotion, ni à la collection de haute joaillerie.

PDPAOLA se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, tout en garantissant à l'acheteur l'application du prix en vigueur au moment de la confirmation de la commande. Aucune compensation ne sera due au client postérieurement à l'achat.

Les prix en euros (€) incluent la TVA pour les ventes au sein de l'Union européenne.

Les prix sont affichés dans la devise locale du client. Si les prix sur pdpaola.com s'affichent dans une devise différente de celle du pays de l'utilisateur, celui-ci peut changer le pays de référence en bas à gauche du site web ou en haut à gauche de l'application. Les prix se mettront automatiquement à jour.

Tous les pourcentages de réduction communiqués dans nos promotions se réfèrent aux prix en euros. Les pourcentages de réduction peuvent varier en raison des conversions de devise nécessaires.

Les ventes à destination de pays hors Union européenne n'incluent pas la TVA et peuvent être soumises à des taxes et droits de douane.

Le client peut prépayer ces taxes et droits lors du processus d'achat ou choisir de les régler à la livraison.

Tous les impôts, droits et taxes de douane sont à la charge du client, conformément aux dispositions légales en vigueur. Leur montant varie selon le pays et le total de la facture en euros. Ces montants sont dus par le client lors de la réception de la commande.

3.2. PAIEMENTS ET SÉCURITÉ

PDPAOLA propose plusieurs moyens de paiement. Tous sont sécurisés et chiffrés. PDPAOLA ne peut ni voir ni stocker les informations de paiement du client.

Les moyens de paiement en ligne disponibles sont affichés au cours du passage en caisse.

Ces moyens garantissent également qu'aucun tiers non autorisé ne puisse utiliser les données, celles-ci étant transmises sous forme chiffrée au moyen d'algorithmes protégés, de sorte qu'elles ne soient visibles que par les établissements bancaires.

3.3. CORRECTION D'ERREURS DE PRIX

Nous nous efforçons d'assurer l'exactitude et l'actualisation de toutes les informations figurant sur la Plateforme, y compris les prix.

Cependant, des erreurs de prix involontaires peuvent survenir. Si un produit est affiché à un prix manifestement erroné — c'est-à-dire révélant un écart significatif entre un prix raisonnable et le prix de vente indiqué sur la Plateforme en raison, par exemple, d'une faute de frappe, d'une erreur de transcription, d'une information de prix incorrecte reçue de nos fournisseurs, d'erreurs technologiques ou informatiques, ou de toute autre erreur dans la présentation du prix — PDPAOLA se réserve le droit de refuser la commande, ainsi que d'annuler ou de demander le retour de toute commande passée pour des produits listés à ce prix manifestement erroné.

- **Si votre commande a été confirmée et votre carte bancaire débitée**, nous émettrons un avoir du montant correspondant au prix incorrect et annulerons votre commande. Si le prix correct du produit est supérieur au prix affiché, nous vous contacterons pour vous proposer de poursuivre la commande au prix exact ou d'annuler votre commande.
- **Si le produit a déjà été livré à un prix manifestement incorrect**, nous nous réservons le droit d'en demander le retour ou, à défaut, de vous proposer de régler la différence entre le prix incorrect et le prix exact. Nous vous contacterons pour organiser le retour ou le paiement complémentaire.

Cette politique s'applique indépendamment de la confirmation de la commande, du traitement du paiement et de la livraison du produit. Nous vous prions de nous excuser pour tout désagrément et vous remercions de votre compréhension.

4 EXPÉDITIONS ET LIVRAISONS

4.1. PAYS, MODALITÉS DE LIVRAISON ET FRAIS D'ENVOI

La liste des pays desservis est disponible sur la Plateforme.

Selon le pays de livraison, différentes modalités et délais de livraison sont proposés, chacun avec des frais d'envoi spécifiques.

4.2. DÉLAIS DE PRÉPARATION

Toutes les commandes sont préparées dans les 48 heures suivant la date de confirmation de la commande.

Si le client estime que sa commande subit un retard, il peut contacter notre Service Client via le formulaire de contact.

La préparation des commandes étant rapide, nous ne pouvons pas garantir la modification de la commande si elle est demandée.

Les commandes contenant des pièces de haute joaillerie sont soumises à un délai de préparation spécifique communiqué lors du passage en caisse.

PDPAOLA ne saurait être tenue responsable des facteurs externes susceptibles de retarder ou d'empêcher une livraison et qui ne sont pas couverts par nos partenaires logistiques.

4.3. EXPÉDITION ET SUIVI DE COMMANDE

Dès l'expédition de votre commande, vous recevrez un email de confirmation comportant un lien de suivi.

En cas d'absence à l'adresse de livraison, le transporteur contactera le client afin de reprogrammer une seconde tentative de livraison.

Pendant les périodes de soldes et de promotions (telles que Black Friday, Cyber Monday et Noël), les transporteurs peuvent connaître de légers retards. Toute mise à jour du statut de votre envoi vous sera notifiée et vous aurez accès à l'intégralité des informations de suivi dès l'expédition. En cas d'incident, veuillez nous contacter.

4.4. DROITS ET FRAIS DE DOUANE

Les envois à destination de pays hors Union européenne peuvent entraîner des taxes et frais supplémentaires, qui seront en tout état de cause à la charge du client.

PDPAOLA s'engage à effectuer les démarches et à préparer la documentation nécessaire au traitement douanier correspondant.

5 POLITIQUE DE RÉTRACTATION

5.1. DROIT DE RÉTRACTATION

Le Client dispose d'un délai de 14 jours calendaires pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de

sa décision.

Le délai de rétractation expire 14 jours calendaires après le jour où le Client, ou un tiers désigné par le Client autre que le transporteur, prend physiquement possession des biens.

5.2. CONSÉQUENCES DE LA RÉTRACTATION

En cas de rétractation, PDPAOLA remboursera au Client tous les paiements reçus, y compris les frais de livraison, à l'exception des frais supplémentaires résultant du choix par le Client d'un mode de livraison autre que le mode de livraison standard le moins coûteux proposé par PDPAOLA.

Le remboursement sera effectué sans retard injustifié et, en tout état de cause, dans un délai maximum de 14 jours calendaires à compter de la date à laquelle PDPAOLA est informée de la décision de rétractation.

PDPAOLA effectuera le remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé lors de l'achat, sauf si le Client a expressément convenu d'un autre moyen. En aucun cas, le Client ne supportera de frais du fait de ce remboursement.

PDPAOLA pourra différer le remboursement jusqu'à la réception des biens ou jusqu'à ce que le Client fournisse une preuve de leur renvoi, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le Client devra renvoyer les biens sans retard injustifié et, en tout état de cause, au plus tard dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la communication de sa décision de rétractation. Ce délai est réputé respecté si les biens sont expédiés avant son expiration.

En règle générale, PDPAOLA offre à ses Clients la possibilité de déposer leur colis dans l'un de nos points de dépôt agréés. Ce service entraîne des frais par demande, qui varient en fonction du pays de destination de la commande et qui seront déduits du montant total à rembourser. Les informations actualisées concernant ces frais sont disponibles dans le Centre d'aide, rubrique Échanges et retours.

Le Client n'est responsable que de la dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement des biens.

Les produits achetés pendant une période promotionnelle sont soumis aux conditions de la promotion concernée. Si l'exercice du droit de rétractation, total ou partiel, entraîne le non-respect de ces conditions, PDPAOLA pourra:

- Demander le retour des produits promotionnels inclus dans la commande.
- Recalculer le montant de la commande en appliquant les conditions commerciales qui auraient été applicables si les conditions de la promotion n'avaient pas été remplies, puis effectuer le remboursement sur la base du montant ainsi recalculé.

5.3. EXCEPTIONS AU DROIT DE RÉTRACTATION

Le droit de rétractation ne s'applique pas lorsque le contrat porte sur des produits fabriqués selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés afin de répondre à ses besoins individuels (produits personnalisés).

Le droit de rétractation n'est valable que si le produit est retourné dans le même état que celui dans lequel il a été reçu. Aucun retour ni remboursement ne sera accepté si le produit a été utilisé au-delà de son ouverture, s'il présente des dommages ou s'il n'est pas retourné dans son état d'origine.

Pour procéder au retour, l'article doit être accompagné de son emballage d'origine, de ses étiquettes, des cadeaux associés, des instructions, des certificats ainsi que de tout autre document l'accompagnant. Il est essentiel que les produits soient retournés en parfait état, sans signes évidents d'utilisation et dans leur emballage d'origine. À défaut, la demande sera rejetée.

Il appartient au Client de fournir un emballage approprié afin que les articles parviennent à PDPAOLA en parfait état. Si les articles sont reçus en mauvais état, nous ne pourrons pas traiter le retour.

5.4. EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier à PDPAOLA Customer Service sa décision de se rétracter du contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté.

Cette notification peut être envoyée par courrier postal à l'adresse Calle Muntaner 292, 4º 1ª, 08021 Barcelone, Espagne, par téléphone au +34 937 609 481 ou par e-mail à support@pdpaola.com.

Le Client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation figurant en annexe des présentes Conditions générales, sans que son utilisation soit obligatoire.

Le Client peut également exercer son droit de rétractation par voie électronique en remplissant une déclaration expresse de rétractation via le lien disponible sur la Plateforme. Dans ce cas, PDPAOLA confirmera par e-mail la réception de la demande de rétractation.

Pour respecter le délai de rétractation, il suffit que le Client envoie sa communication avant l'expiration du délai de rétractation.

6 POLITIQUE D'ÉCHANGES ET DE RETOURS

6.1. ÉCHANGES ET RETOURS

Sans préjudice du droit de rétractation reconnu par la loi aux consommateurs, conformément aux dispositions de la section précédente, PDPAOLA propose, à titre complémentaire et volontaire, les conditions commerciales suivantes:

- **Retours volontaires**
  Le Client peut demander le retour volontaire d'un produit dans un délai de 30 jours calendaires à compter de la date à laquelle le Client, ou un tiers désigné par le Client autre que le transporteur, a pris physiquement possession du produit.

  La présente politique commerciale s'applique pendant toute cette période. En conséquence, un retour volontaire peut être demandé aussi bien pendant les 14 premiers jours calendaires, période durant laquelle il coexiste avec le droit légal de rétractation, que pendant les 16 jours calendaires suivant l'expiration de ce délai.

  Le retour volontaire donne droit à l'émission d'un avoir, sans date d'expiration, correspondant au montant total du produit retourné. Dans ce cas, aucun remboursement ne sera effectué sur le moyen de paiement utilisé lors de l'achat, ni par tout autre moyen de paiement.

  Campagne Black Friday et Noël: À titre exceptionnel, pour toutes les commandes passées entre le **22 novembre 2026 et le 6 janvier 2027** (dates incluses), le délai pour demander un retour volontaire en échange de l'émission d'un Avoir, sans date d'expiration, d'un montant égal à la valeur totale du produit retourné, est prolongé jusqu'au **10 janvier 2027**, ou jusqu'à l'expiration du délai habituel de 30 jours calendaires à compter de la livraison, si ce dernier est plus favorable au client.

- **Échanges de produits**
  Le Client peut demander l'échange d'un produit dans un délai de 30 jours calendaires à compter de la date à laquelle le Client, ou un tiers désigné par le Client autre que le transporteur, a pris physiquement possession des biens.

  Campagne Black Friday et Noël: À titre exceptionnel, pour toutes les commandes passées entre le **22 novembre 2026 et le 6 janvier 2027** (dates incluses), le délai pour demander un échange de produit est prolongé jusqu'au **10 janvier 2027**, ou jusqu'à l'expiration du délai habituel de 30 jours calendaires à compter de la livraison, si ce dernier est plus favorable au client.

6.2. CONSÉQUENCES DES ÉCHANGES ET DES RETOURS

En cas de retour volontaire, PDPAOLA émettra un avoir, sans date d'expiration, correspondant au montant total du produit retourné. Le Client pourra également demander un échange de produit pendant la période décrite ci-dessus.

Le traitement de la demande d'échange ou de retour est subordonné à la réception des biens ou à la présentation d'une preuve de leur renvoi, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Une fois la demande d'échange ou de retour soumise et les instructions correspondantes reçues, le Client devra renvoyer le produit à PDPAOLA dans un délai maximum de 3 jours calendaires. Ce délai est réputé respecté si le Client remet le colis au transporteur ou à un point de dépôt agréé avant son expiration.

En règle générale, PDPAOLA offre à ses Clients la possibilité de déposer leur colis dans l'un de nos points de dépôt agréés. Ce service est gratuit.

Une fois le produit reçu dans nos installations, l'équipe Qualité de PDPAOLA vérifiera qu'il remplit les conditions prévues par la présente politique. En cas d'acceptation, la demande sera traitée dans un délai maximum de 14 jours

ouvrables.

Les produits achetés pendant une période promotionnelle seront remboursés ou échangés conformément aux conditions de la promotion applicable. Si le retour ou l'échange, total ou partiel, d'une commande entraîne le non-respect des conditions de la promotion, PDPAOLA pourra:

- Demander le retour des produits promotionnels inclus dans la commande.
- Recalculer le montant de la commande en appliquant les conditions commerciales qui auraient été applicables si la promotion n'avait pas été appliquée et, le cas échéant, effectuer le remboursement ou l'échange sur la base de ce montant recalculé.

6.3. EXCEPTIONS ET CONDITIONS APPLICABLES AUX ÉCHANGES ET AUX RETOURS

Les retours volontaires et les échanges ne sont pas acceptés pour les produits fabriqués selon les spécifications du Client ou clairement personnalisés.

Les retours volontaires et les échanges ne sont valables que si le produit est retourné dans le même état que celui dans lequel il a été reçu. Les demandes ne seront pas acceptées si le produit a été utilisé au-delà de ce qui est nécessaire pour en vérifier la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement, s'il présente des dommages ou s'il n'est pas retourné dans son état d'origine.

Pour procéder à un retour ou à un échange, l'article doit être accompagné de son emballage d'origine, de ses étiquettes, des cadeaux associés, des instructions, des certificats ainsi que de tout autre document l'accompagnant. Il est essentiel que les produits soient retournés en parfait état, sans signes évidents d'utilisation et dans leur emballage d'origine. Dans le cas contraire, la demande sera rejetée.

Il appartient au Client de fournir un emballage approprié afin que les articles parviennent à PDPAOLA en parfait état. PDPAOLA ne pourra être tenue responsable de toute perte ou de tout dommage que le colis pourrait subir pendant le transport.

6.4. ÉCHANGES ET RETOURS VIA LA PLATEFORME

Pour retourner ou échanger un article, le Client doit soumettre une demande via le Centre de retours disponible sur la Plateforme.

Si vous ne parvenez pas à enregistrer votre demande, veuillez contacter notre Service Client en remplissant ce formulaire.

Les demandes seront examinées dans un délai approximatif de 24 à 48 heures. Une fois la demande acceptée, le Client recevra par courrier électronique les instructions nécessaires pour finaliser la procédure. Le Client pourra sélectionner le mode de retour de son choix lors de la soumission de sa demande via notre Centre de retours.

7 GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ ET COUVERTURE COMMERCIALE DU PRODUIT

7.1. GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ

Conformément à la réglementation de l'Union européenne (Directive (UE) 2019/771) et aux législations nationales applicables, PDPAOLA est responsable envers les consommateurs de tout défaut de conformité existant au moment de la livraison du produit et se manifestant dans le délai légal applicable.

- Garantie Légale dans l'UE : Les consommateurs résidant dans l'Union européenne bénéficient d'une garantie légale de conformité d'une durée minimale de 2 ans à compter de la livraison du produit, ou de toute durée supérieure prévue par la législation impérative de leur pays de résidence.
- Recours Légaux Gratuits : En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la réparation ou au remplacement gratuit du produit ou, le cas échéant, à une réduction du prix ou à la résolution du contrat. Les droits légaux du consommateur à bénéficier de recours gratuits auprès du vendeur sont prévus par la loi et ne sont ni affectés ni limités par la présente clause ou par
- toute couverture commerciale supplémentaire.

7.2. COUVERTURE DE CONFORMITÉ ÉTENDUE À 3 ANS

Afin d'offrir un niveau de service uniforme, PDPAOLA propose volontairement à ses clients une couverture de 3 ans à compter de la date de livraison contre les défauts de conformité d'origine et les défauts de fabrication.

- Nature de la Couverture : Cette couverture s'applique exclusivement aux défauts affectant les matériaux et/ou la fabrication, préexistants au moment de la livraison.
- Précision sur la Durabilité (Exemption de l'EU GARAN Label) : Cette couverture ne constitue pas une Garantie Commerciale de Durabilité au sens de l'Article 17 de la Directive (UE) 2019/771 et de la Directive (UE) 2024/825. En conséquence, PDPAOLA ne garantit pas le maintien des performances, de la finition ou de l'apparence du produit face à une utilisation normale ou à sa détérioration au fil du temps.

7.3. EXCLUSIONS DE LA COUVERTURE

Sont expressément exclus de la garantie légale et de la couverture étendue :

- Les dommages résultant d'une utilisation inappropriée, de mauvais traitements physiques, d'une manipulation inadéquate ou d'accidents causés par le consommateur.
- L'usure normale résultant de l'utilisation du produit, notamment la perte ou l'atténuation naturelle du placage, les rayures de surface ou la déformation du bijou due à une utilisation prolongée.
- Les variations et irrégularités naturelles inhérentes aux matériaux d'origine minérale ou organique (comme les pierres naturelles ou les perles), qui résultent de leur origine et ne sont pas considérées comme des défauts de fabrication.

7.4. PROCÉDURE ET COORDONNÉES DU GARANT

Pour effectuer une demande de garantie, le client doit nous contacter via le Centre de Demande de Garantie et notre Service Client répondra à sa demande.

Garant Responsable : SASMAT RETAIL S.L., Calle Muntaner 292, 4º 1ª, 08021 Barcelona (C.I.F. B55670228).

8 PROTECTION DES DONNÉES

Conformément au Règlement général sur la protection des données, l'utilisateur peut exercer ses droits d'accès, de rectification, d'effacement/extraction, d'opposition, de limitation et de portabilité.

Pour plus de détails sur l'utilisation des cookies, la nature des informations collectées, les modalités et finalités de leur utilisation, ainsi que les circonstances de divulgation des données clients, veuillez consulter notre Politique de confidentialité disponible sur la Plateforme.

9 CONDITIONS DE LA CARTE-CADEAU

9.1. ACHAT

La Carte Cadeau et l'e-gift card PDPAOLA sont disponibles à l'achat exclusivement sur notre site, dans toute boutique PDPAOLA (à l'exception des boutiques outlet) et dans les boutiques franchisées.La carte-cadeau PDPAOLA (e-gift card) ne peut être achetée que sur la Plateforme ou dans les boutiques PDPAOLA.

Vous pouvez choisir le montant de la carte-cadeau sur sa page produit : de 50 € à 950 €. Son utilisation est strictement limitée à l'achat de produits PDPAOLA.

Il n'est pas possible de recharger le solde d'une carte-cadeau PDPAOLA une fois utilisée.

La carte-cadeau peut être payée avec l'un des moyens de paiement acceptés sur la Plateforme ou dans les boutiques PDPAOLA. Une carte-cadeau ne peut pas être réglée au moyen d'une autre carte-cadeau, de codes de réduction ou d'autres remises promotionnelles.

La carte-cadeau PDPAOLA est numérique et sera envoyée par email à l'adresse fournie. Aucune carte-cadeau physique ne peut être envoyée à une adresse postale.

Important:

Les acheteurs et utilisateurs de cartes-cadeaux doivent s'assurer de fournir une adresse email correcte.

Les destinataires des cartes-cadeaux sont responsables de la conservation de l'email contenant la carte-cadeau, aucune nouvelle carte ne pouvant être émise si l'email est supprimé de leur boîte de réception.

Il est possible d'acheter plusieurs cartes-cadeaux par commande en choisissant « ajouter au panier » ou en répétant l'option « offrir » pour autant de destinataires que souhaité. Chaque destinataire recevra par email un code unique de carte-cadeau, qui ne sera pas visible dans la confirmation de commande reçue par l'acheteur ni par aucun autre destinataire.

Le code de la carte-cadeau est envoyé au destinataire par email à la date choisie par l'acheteur sur la page produit de la carte-cadeau, laquelle peut différer de la date d'achat.

La carte-cadeau est activée à la date sélectionnée.

9.2. UTILISATION ET VALIDITÉ (DANS LE TEMPS ET L'ESPACE)

La Carte Cadeau PDPAOLA achetée sur le site ne peut être utilisée que sur le site du pays dans lequel elle a été achetée. Si la Carte Cadeau a été achetée sur le site espagnol ou dans une boutique PDPAOLA en Espagne (à l'exception des boutiques outlet), elle peut être utilisée aussi bien sur le site espagnol que dans les boutiques PDPAOLA en Espagne. Les boutiques outlet, les boutiques franchisées, les grands magasins (tels que El Corte Inglés, Coin et Printemps) et tout autre point de vente géré par des tiers sont expressément exclus.

La Carte Cadeau PDPAOLA achetée dans des boutiques situées en dehors de l'Espagne ne peut être utilisée que dans les boutiques PDPAOLA du même pays dans lequel elle a été achetée. Les boutiques outlet, les boutiques franchisées, les grands magasins (tels que El Corte Inglés, Coin et Printemps) et tout autre point de vente géré par des tiers sont expressément exclus.

La Carte Cadeau PDPAOLA achetée dans des boutiques franchisées ne peut être utilisée que dans la boutique franchisée où elle a été achetée, ou dans d'autres boutiques franchisées exploitées par le même franchisé dans le même pays.

La carte-cadeau PDPAOLA ne peut être utilisée qu'en euros (€).

Pour l'utiliser, saisissez le code reçu par email au moment du paiement, dans la section « Récapitulatif de la commande ».

La carte-cadeau peut être utilisée autant de fois que souhaité jusqu'à épuisement du solde. Si l'achat dépasse la valeur de la carte, le complément peut être réglé avec un autre moyen de paiement disponible.

Une seule carte-cadeau peut être utilisée par achat. Elle peut toutefois être combinée avec un code de réduction et d'autres moyens de paiement proposés en caisse.

Le solde de la carte-cadeau peut être consulté à tout moment en cliquant sur le lien figurant dans l'email de la carte-cadeau.

La carte-cadeau PDPAOLA expire 365 jours après la date de réception de l'email.

La carte-cadeau PDPAOLA peut être achetée et utilisée dans les pays suivants :

Allemagne, Autriche, Bangladesh, Belgique, Chypre, Slovaquie, Slovénie, Espagne péninsulaire et Îles Baléares, Estonie, Finlande, France, Groenland, Guinée équatoriale, Guinée-Bissau, Haïti, Irak, Îles Vierges britanniques, Italie, Jersey, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Maurice, Monaco, Monténégro, Nouvelle-Zélande, Portugal, Singapour.

9.3. CONDITIONS PARTICULIÈRES D'ÉCHANGES ET DE RETOURS

La carte-cadeau est un produit électronique dont la finalité principale est d'être utilisée comme moyen de paiement. Par conséquent, elle n'est pas soumise à la garantie commerciale de retour s'ajoutant au droit légal de rétractation.

Les produits achetés au moyen d'une carte-cadeau peuvent être échangés ou retournés. En cas de retour, le montant sera remboursé exclusivement via une nouvelle carte-cadeau, et non par carte bancaire ni par un autre moyen de paiement.

Si le client retourne un article partiellement payé avec une carte-cadeau, la part correspondante sera recréditée sur une nouvelle carte-cadeau. La part réglée par un autre moyen de paiement sera remboursée par ce même moyen.

9.4. CONFIDENTIALITÉ

Pour traiter l'achat d'une carte-cadeau, certaines données personnelles sont requises, telles que : nom, prénom et adresse email.

Ces données ne seront utilisées que pour la gestion de la carte-cadeau électronique et ne seront conservées à aucune autre fin.

9.5. RESPONSABILITÉ

L'émetteur et propriétaire de la carte-cadeau est PDPAOLA. La carte-cadeau est un titre au porteur. La responsabilité de son usage et de sa garde incombe exclusivement à son détenteur ou destinataire.

Le destinataire de la carte-cadeau est seul responsable de son usage et de sa conservation. PDPAOLA ne saurait être tenue responsable de la perte ou de la suppression de l'email contenant la carte-cadeau ; aucun remboursement ni nouvelle carte ne sera émis.

La présentation du ticket d'achat par l'acheteur ne donne droit à aucun remboursement ni à l'émission d'une nouvelle carte-cadeau.

Sauf autorisation préalable et écrite de PDPAOLA, la carte-cadeau ne peut être utilisée à des fins publicitaires ou promotionnelles pour des produits ou services commercialisés par des tiers.

En cas d'achat d'une carte-cadeau, PDPAOLA ne saurait être tenue responsable de la non-réception ou du retard de réception par le destinataire pour des causes indépendantes de sa volonté, telles que : défaillances des lignes de télécommunication, perte d'informations, inexactitude des données du destinataire, impossibilité de délivrer la carte à l'adresse email fournie par l'acheteur ou classement de l'email en courrier indésirable.

Le présent Avis sera interprété et régi conformément au droit espagnol. PDPAOLA et les utilisateurs, renonçant expressément à toute autre juridiction qui pourrait leur être applicable, se soumettent à celle des tribunaux du domicile de l'utilisateur pour tout litige pouvant découler de l'accès ou de l'utilisation de la Plateforme. Si l'utilisateur est domicilié hors d'Espagne, PDPAOLA et l'utilisateur se soumettent, avec renonciation expresse à toute autre juridiction, aux tribunaux de Barcelone.

10 RESPONSABILITÉ ET JURIDICTION

L'accès à la Plateforme et l'usage non autorisé des informations qui y sont contenues relèvent de la seule responsabilité de l'utilisateur. PDPAOLA ne saurait être tenue responsable des conséquences, dommages ou préjudices pouvant découler d'un tel accès ou usage. PDPAOLA n'est pas responsable des failles de sécurité susceptibles de survenir, ni des dommages qui pourraient être causés au système informatique de l'utilisateur (matériel et logiciel), ni aux fichiers ou documents qui y sont stockés, en conséquence :

- De la présence d'un virus sur l'appareil de l'utilisateur utilisé pour la connexion aux services et contenus de la Plateforme.
- D'un dysfonctionnement du navigateur.
- Et/ou de l'utilisation de versions obsolètes du navigateur ou de l'application.

PDPAOLA n'est pas responsable de la fiabilité ni de la rapidité des hyperliens intégrés dans la Plateforme pour ouvrir d'autres sites. PDPAOLA ne garantit pas l'utilité de ces liens et n'est pas responsable des contenus ou services auxquels l'utilisateur peut accéder par leur intermédiaire, ni du bon fonctionnement de ces sites.

PDPAOLA ne saurait être tenue responsable des virus ou autres programmes informatiques susceptibles de détériorer les systèmes ou équipements informatiques des utilisateurs lors de l'accès à sa Plateforme ou à d'autres sites accessibles via des liens figurant sur celle-ci.

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(À compléter et envoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

À l'attention de SASMAT RETAIL S.L., agissant sous le nom commercial PDPAOLA, dont le siège est situé Calle Muntaner 292, 4º 1ª, 08021, Barcelone, Espagne, et courriel support@pdpaola.com.

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat de vente portant sur le(s) bien(s) suivant(s) :

Numéro de commande :

Commandé le :

Reçu le :

Adresse du consommateur :

Signature du consommateur (uniquement si le présent formulaire est adressé sur papier) :

Date :

NUTZUNGSBEDINGUNGEN FÜR KUNDEN IN DER EU

PDPAOLA

DEUTSCH

Die vorliegenden Nutzungsbedingungen regeln die allgemeinen Bedingungen für den Zugang und die Nutzung der unter der Adresse www.pdpaola.com der über die App PDPAOLA (im Folgenden gemeinsam die „Plattform“ genannt) zugänglichen Website, die SASMAT RETAIL S.L. (im Folgenden „PDPAOLA“) den Internetnutzern zur Verfügung stellt.

Die Nutzung der Plattform impliziert die uneingeschränkte und vorbehaltlose Anerkennung sämtlicher Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen. Folglich muss der Nutzer dieses Nutzungsbedingungen bei jeder beabsichtigten Nutzung der Plattform sorgfältig lesen, da der Text nach Ermessen des Plattforminhabers oder aufgrund gesetzlicher, rechtlicher oder geschäftlicher Änderungen angepasst werden kann.

Die vom Inhaber auf der Plattform verwendete Sprache ist Spanisch, Englisch, Französisch, Deutsch oder Italienisch. PDPAOLA übernimmt keine Verantwortung für das fehlende Verständnis oder die mangelnde Kenntnis der Sprache der Plattform durch den Nutzer, noch für daraus resultierende Folgen.

1 GEWERBLICHES UND GEISTIGES EIGENTUM

1.1 GEWERBLICHES EIGENTUM DER PLATTFORM

Name des Inhabers: SASMAT RETAIL S.L.

Anschrift: Calle Muntaner 292, 4º 1ª, 08021 Barcelona, Spanien

Steuernummer: B55670228

E-Mail: support@pdpaola.com

Handelsregister Barcelona, Band 2909, Buch: 0, Folio: 135, Abteilung: 8, Blatt: T 49020 - Eintragung: 1

PDPAOLA verfügt über die folgenden Identifikationsnummern gemäß geltenden Vorschriften:

- **Frankreich**. Einheits-Identifikationsnummer gemäß Dekret vom 27. November 2020 (Artikel R. 541-173 des französischen Umweltgesetzbuchs): FR224301_01KDRL.
- **Spanien**. Registrierungsnummer der Hersteller von Produkten gemäß Königlichem Dekret 1055/2022 vom 27. Dezember über Verpackungen und Verpackungsabfälle: ENV/2023/000003238.

1.2 GEISTIGES EIGENTUM

Alle Rechte am gewerblichen und geistigen Eigentum der Plattform sowie an den darin enthaltenen Inhalten liegen bei PDPAOLA. Jede Nutzung der Plattform oder ihrer Inhalte darf ausschließlich privater Natur sein.

Jegliche weitere Nutzung, die eine Vervielfältigung, Reproduktion, Verbreitung, Bearbeitung, öffentliche Wiedergabe oder eine ähnliche Handlung in Bezug auf die gesamten oder Teile der Inhalte der Plattform darstellt, ist ausschließlich PDPAOLA vorbehalten. Kein Nutzer darf diese Handlungen ohne die vorherige schriftliche Genehmigung von PDPAOLA vornehmen.

2 ZUGANG, NUTZUNG UND INHALT DER PLATTFORM

2.1. ZUGANG UND NUTZUNG DER PLATTFORM

Die Plattform ermöglicht den Nutzern den Zugang zu Informationen und Dienstleistungen, die von PDPAOLA für interessierte Personen oder Organisationen bereitgestellt werden.

Der Zugang zur Plattform ist für die Nutzer kostenlos.

Im Allgemeinen erfordert der Zugang und die Nutzung der Plattform keine vorherige Anmeldung oder Registrierung der Nutzer.

Mit der Aufgabe einer Bestellung über diese Website erklären Sie, dass Sie mindestens 18 Jahre alt sind und die Rechtsfähigkeit zum Abschluss von Verträgen besitzen.

2.2. INHALT DER PLATTFORM

PDPAOLA kann die Inhalte ohne vorherige Ankündigung ändern, löschen oder austauschen sowie die Art und Weise, wie auf diese zugegriffen wird, ohne jegliche Begründung und nach eigenem Ermessen, ohne für die möglichen Folgen für die Nutzer verantwortlich zu sein.

Die Nutzung der Inhalte der Plattform zur Bewerbung, zum Vertragsabschluss oder zur Verbreitung von Werbung oder Informationen eigener oder fremder Dritter ohne Genehmigung von PDPAOLA ist untersagt, ebenso das Versenden von Werbung oder Informationen unter Nutzung der den Nutzern bereitgestellten Dienste oder Informationen, unabhängig davon, ob die Nutzung kostenlos erfolgt oder nicht.

Von Dritten auf ihren Webseiten eingefügte Links oder Hyperlinks zu dieser Website oder App müssen die gesamte Website oder App öffnen und dürfen weder direkt noch indirekt falsche, ungenaue oder verwirrende Angaben machen noch unlautere oder rechtswidrige Handlungen gegen PDPAOLA darstellen.

3 PREISE UND ZAHLUNGEN

3.1. PREISE

Rabattcodes sind nicht miteinander kombinierbar und gelten nicht für reduzierte oder aktionsgebundene Artikel sowie nicht für die Feine Schmuck Kollektion.

PDPAOLA behält sich das Recht vor, die Preise jederzeit zu ändern, garantiert jedoch dem Käufer die Anwendung des zum Zeitpunkt der Bestätigung der Bestellung gültigen Preises. Eine nachträgliche Kompensation des Kunden nach dem Kauf ist ausgeschlossen.

Die Preise in Euro (€) enthalten die Mehrwertsteuer für Verkäufe innerhalb der Europäischen Union.

Die Preise werden in der Landeswährung des Kunden angezeigt. Wenn die Preise auf pdpaola.com in einer anderen Währung als der des Landes des Nutzers angezeigt werden, kann dieser das Land unten links auf der Website oder oben links in der App ändern. Die Preise werden automatisch aktualisiert.

Alle in unseren Aktionen kommunizierten Rabattprozentsätze beziehen sich auf die Preise in Euro. Die Rabattprozentsätze können sich ändern, wenn die erforderlichen Währungsumrechnungen angewendet werden.

Verkäufe in Länder außerhalb der Europäischen Union beinhalten keine Mehrwertsteuer, können jedoch zusätzlichen Steuern und Zöllen unterliegen.

Der Kunde kann diese Steuern und Zölle während des Kaufprozesses im Voraus bezahlen oder sich dafür entscheiden, sie bei Lieferung zu begleichen.

Alle Steuern, Zölle und Abgaben gehen zu Lasten des Kunden gemäß den geltenden gesetzlichen Bestimmungen. Die Höhe dieser Abgaben variiert je nach Land und Gesamtrechnungsbetrag in Euro. Diese Abgaben trägt der Kunde bei Erhalt der Bestellung.

3.2. ZAHLUNGEN – SICHERHEIT

PDPAOLA bietet dem Kunden verschiedene Zahlungsmethoden an. Alle diese Methoden sind sicher und verschlüsselt. PDPAOLA kann die Daten des Kunden weder einsehen noch speichern.

Die im Online-Kaufprozess angebotenen Zahlungsmethoden werden während des Bestellvorgangs angezeigt.

Diese Methoden garantieren zudem, dass keine unbeteiligte Partei die Daten nutzen kann, da sie auf geschützten Algorithmen basieren, die die Informationen verschlüsselt übermitteln, sodass sie nur für die Bankinstitute sichtbar sind.

3.3. KORREKTUR VON PREISFEHLERN

Wir bemühen uns, sicherzustellen, dass alle Informationen, einschließlich der Preise, korrekt und aktuell auf der Plattform sind.

Es kann jedoch vorkommen, dass unbeabsichtigte Preisfehler auftreten. Sollte ein Produkt zu einem offensichtlich falschen Preis gelistet sein, d. h. eine deutliche Abweichung zwischen dem angemessenen Preis und dem auf der Plattform angegebenen Verkaufspreis aufgrund eines Tippfehlers, Übertragungsfehlers, Preisfehlers unserer Lieferanten, technischer oder IT-Fehler oder anderer Fehler bei der Darstellung des Preises gegenüber dem Kunden

bestehen, behält sich PDPAOLA das Recht vor, die Bestellung abzulehnen, zu stornieren oder die Rückgabe von Bestellungen zu verlangen, die für Produkte mit dem offensichtlich falschen Preis aufgegeben wurden.

- **Wenn Ihre Bestellung bestätigt wurde und Ihre Kreditkarte belastet wurde**, erstatten wir den Betrag des falschen Preises und stornieren Ihre Bestellung. Sollte der richtige Preis des Produkts höher sein als der angegebene Preis, werden wir Sie kontaktieren, um Ihnen die Möglichkeit zu geben, die Bestellung zum richtigen Preis fortzusetzen oder Ihre Bestellung zu stornieren.
- **Sollte das Produkt bereits zu einem offensichtlich falschen Preis geliefert worden sein**, behalten wir uns das Recht vor, die Rückgabe des Produkts zu verlangen oder Ihnen alternativ die Möglichkeit zu bieten, die Differenz zwischen dem falschen und dem richtigen Preis des Produkts zu bezahlen. Wir werden Sie kontaktieren, um die Rückgabe oder die zusätzliche Zahlung zu koordinieren.

Diese Richtlinie gilt unabhängig davon, ob die Bestellung bestätigt wurde, die Zahlung verarbeitet wurde oder das Produkt geliefert wurde. Wir entschuldigen uns für eventuelle Unannehmlichkeiten und danken Ihnen für Ihr Verständnis.

4 VERSAND UND LIEFERUNG

4.1. LÄNDER, LIEFERMETHODEN UND VERSANDKOSTEN

Hier finden Sie die Liste der Länder, in die wir liefern.

Je nach Lieferland werden dem Nutzer verschiedene Versandmethoden und Lieferzeiten angeboten, jede mit unterschiedlichen Versandkosten.

4.2. VORBEREITUNGSZEITEN

Alle Bestellungen werden innerhalb von 48 Stunden nach Bestätigung der Bestellung bearbeitet.

Falls der Kunde meint, dass sich seine Bestellung verzögert, kann er unser Kundenservice-Team über das Kontaktformular kontaktieren.

Die Vorbereitung der Bestellungen erfolgt schnell, daher können wir nicht garantieren, dass auf Wunsch des Kunden Änderungen an seiner Bestellung vorgenommen werden.

Bestellungen, die Schmuckstücke der Haute Joaillerie enthalten, haben eine spezifische Vorbereitungszeit, die während des Kaufprozesses mitgeteilt wird.

PDPAOLA übernimmt keine Verantwortung für externe Faktoren, die eine Lieferung verzögern oder verhindern können und nicht durch unsere Logistikpartner abgedeckt sind.

4.3. VERSAND UND SENDUNGSVERFOLGUNG

Sobald wir Ihre Bestellung versenden, erhält der Kunde eine Bestätigungs-E-Mail mit einem Link zur Sendungsverfolgung.

Falls der Kunde bei Lieferung nicht an der angegebenen Adresse angetroffen wird, wird das Transportunternehmen ihn kontaktieren, um einen zweiten Zustellversuch zu vereinbaren.

Während der Rabatt- und Promotionszeiträume (wie Black Friday, Cyber Monday und Weihnachten) können bei den Kurierdiensten leichte Verzögerungen auftreten. Jede Aktualisierung des Versandstatus wird Ihnen mitgeteilt, und Sie haben Zugriff auf alle Sendungsverfolgungsinformationen, sobald Ihre Bestellung versendet wurde. Bei auftretenden Problemen kontaktieren Sie uns bitte.

4.4. ZOLLGEBÜHREN

Bei Lieferungen in Länder außerhalb der Europäischen Union können zusätzliche Gebühren und Steuern anfallen, die in jedem Fall vom Kunden zu tragen sind.

PDPAOLA verpflichtet sich, die notwendigen Schritte und die erforderlichen Unterlagen für die entsprechende Zollabwicklung bereitzustellen.

5 WIDERRUFSBELEHRUNG

5.1. WIDERRUFSRECHT

Der Kunde hat das Recht, binnen 14 Kalendertagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt 14 Kalendertage ab dem Tag, an dem der Kunde oder ein vom Kunden benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, den Besitz der Waren erlangt hat.

5.2. FOLGEN DES WIDERRUFS

Im Falle eines Widerrufs erstattet PDPAOLA dem Kunden alle erhaltenen Zahlungen einschließlich der Lieferkosten, mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass der Kunde eine andere Art der Lieferung als die von PDPAOLA angebotene günstigste Standardlieferung gewählt hat.

Die Rückerstattung erfolgt unverzüglich und spätestens innerhalb von 14 Kalendertagen ab dem Tag, an dem PDPAOLA über die Entscheidung des Kunden zum Widerruf dieses Vertrags informiert wurde.

PDPAOLA nimmt die Rückerstattung mit demselben Zahlungsmittel vor, das der Kunde bei der ursprünglichen Transaktion verwendet hat, es sei denn, der Kunde hat ausdrücklich einer anderen Zahlungsmethode zugestimmt. Dem Kunden entstehen durch die Rückerstattung in keinem Fall Gebühren.

PDPAOLA kann die Rückerstattung verweigern, bis die Waren zurückerhalten wurden oder bis der Kunde den Nachweis erbracht hat, dass er die Waren zurückgesandt hat, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Der Kunde hat die Waren unverzüglich und spätestens innerhalb von 14 Kalendertagen ab dem Tag, an dem er PDPAOLA über den Widerruf dieses Vertrags informiert hat, zurückzusenden. Die Frist ist gewahrt, wenn die Waren vor Ablauf der Frist abgesendet werden.

Grundsätzlich bietet PDPAOLA seinen Kunden die Möglichkeit, das Paket an einer unserer autorisierten Annahmestellen abzugeben. Für diesen Service fallen Bearbeitungskosten pro Rücksendeantrag an, deren Höhe vom Zielland der Bestellung abhängt. Diese Kosten werden vom zu erstattenden Gesamtbetrag abgezogen. Die jeweils aktuellen Gebühren sind im Hilfe-Center für Umtausch und Rückgabe einsehbar.

Der Kunde haftet nur für einen etwaigen Wertverlust der Waren, wenn dieser auf einen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist, der zur Prüfung ihrer Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise nicht erforderlich war.

Produkte, die während eines Aktionszeitraums erworben wurden, unterliegen den Bedingungen der jeweiligen Aktion. Führt die vollständige oder teilweise Ausübung des Widerrufsrechts dazu, dass die Voraussetzungen der Aktion nicht mehr erfüllt sind, ist PDPAOLA berechtigt:

- die Rückgabe der zusammen mit der Bestellung gewährten Aktionsprodukte zu verlangen;
- den Bestellwert auf Grundlage derjenigen kommerziellen Bedingungen neu zu berechnen, die ohne Erfüllung der Aktionsvoraussetzungen gegolten hätten, und die Rückerstattung auf Grundlage des neu berechneten Betrags vorzunehmen.

5.3. AUSNAHMEN VOM WIDERRUFSRECHT

Das Widerrufsrecht besteht nicht bei Verträgen über Waren, die nach Kundenspezifikation angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse des Kunden zugeschnitten sind (personalisierte Produkte).

Das Widerrufsrecht kann nur ausgeübt werden, wenn das Produkt in demselben Zustand zurückgegeben wird, in dem es erhalten wurde. Rückgaben und Rückerstattungen werden nicht akzeptiert, wenn das Produkt über das zur Prüfung seiner Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise erforderliche Maß hinaus benutzt wurde, Beschädigungen aufweist oder sich nicht mehr im Originalzustand befindet.

Für eine Rückgabe muss der Artikel in der Originalverpackung sowie mit sämtlichen Etiketten, beigefügten Geschenken, Anleitungen, Zertifikaten und allen weiteren Begleitunterlagen zurückgesendet werden. Die Produkte müssen in einwandfreiem Zustand, ohne offensichtliche Gebrauchsspuren und in ihrer Originalverpackung bei PDPAOLA eingehen. Andernfalls wird der Rückgabeantrag abgelehnt.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, eine geeignete Verpackung zu verwenden, damit die Artikel PDPAOLA in einwandfreiem Zustand erreichen. Werden die Artikel in beschädigtem Zustand erhalten, kann die Rückgabe nicht bearbeitet werden.

5.4. AUSÜBUNG DES WIDERRUFSRECHTS

Um das Widerrufsrecht auszuüben, muss der Kunde PDPAOLA Customer Service mittels einer eindeutigen Erklärung über seinen Entschluss informieren, den Vertrag zu widerrufen.

Diese Mitteilung kann per Post an Calle Muntaner 292, 4º 1ª, 08021 Barcelona, Spanien, telefonisch unter +34 937 609 481 oder per E-Mail an support@pdpaola.com erfolgen.

Der Kunde kann das Muster-Widerrufsformular verwenden, das diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen als Anhang beigefügt ist; dessen Verwendung ist jedoch nicht verpflichtend.

Der Kunde kann den Widerruf auch elektronisch ausüben, indem er über den auf der Plattform bereitgestellten Link eine ausdrückliche Widerrufserklärung übermittelt. In diesem Fall bestätigt PDPAOLA den Eingang der Widerrufserklärung per E-Mail.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass der Kunde die Mitteilung vor Ablauf der Widerrufsfrist absendet.

6 UMTAUSCH- UND RÜCKGABERICHTLINIE

6.1. UMTAUSCH UND RÜCKGABE

Unbeschadet des den Verbrauchern gesetzlich zustehenden Widerrufsrechts gemäß dem vorstehenden Abschnitt bietet PDPAOLA darüber hinaus freiwillig die folgenden zusätzlichen Geschäftsbedingungen an:

- **Freiwillige Rückgabe**
  Der Kunde kann innerhalb von 30 Kalendertagen ab dem Tag, an dem der Kunde oder ein vom Kunden benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, den Besitz des Produkts erlangt hat, freiwillig die Rückgabe eines Produkts beantragen.

  Diese freiwillige Rückgaberichtlinie gilt während des gesamten vorgenannten Zeitraums. Daher kann eine freiwillige Rückgabe sowohl innerhalb der ersten 14 Kalendertage, in denen sie neben dem gesetzlichen Widerrufsrecht besteht, als auch innerhalb der darauffolgenden 16 Kalendertage nach Ablauf dieser Frist beantragt werden.

  Im Falle einer freiwilligen Rückgabe erhält der Kunde einen Warengutschein ohne Ablaufdatum über den vollständigen Wert des zurückgegebenen Produkts. Eine Rückerstattung auf das ursprünglich verwendete Zahlungsmittel oder auf andere Weise erfolgt in diesen Fällen nicht.

  Black-Friday- und Weihnachtsaktion: Ausnahmsweise wird für alle Bestellungen, die zwischen dem **22. November 2026 und dem 6. Januar 2027** (jeweils einschließlich) aufgegeben werden, die Frist für die Beantragung einer freiwilligen Rückgabe gegen Ausstellung eines Einkaufsgutscheins ohne Ablaufdatum in Höhe des vollen Werts des zurückgegebenen Produkts bis zum **10. Januar 2027** verlängert. Sollte die reguläre Frist von 30 Kalendertagen ab Lieferung für den Kunden günstiger sein, gilt stattdessen diese.

- **Produktumtausch**
  Der Kunde kann innerhalb von 30 Kalendertagen ab dem Tag, an dem der Kunde oder ein vom Kunden benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, den Besitz der Ware erlangt hat, den Umtausch eines Produkts beantragen.

  Black-Friday- und Weihnachtsaktion: Ausnahmsweise wird für alle Bestellungen, die zwischen dem **22. November 2026 und dem 6. Januar 2027** (jeweils einschließlich) aufgegeben werden, die Frist für die Beantragung eines Produktumtauschs bis zum **10. Januar 2027** verlängert. Sollte die reguläre Frist von 30 Kalendertagen ab Lieferung für den Kunden günstiger sein, gilt stattdessen diese.

6.2. FOLGEN VON UMTAUSCH UND RÜCKGABE

Im Falle einer freiwilligen Rückgabe stellt PDPAOLA dem Kunden einen Warengutschein ohne Ablaufdatum über den vollständigen Wert des zurückgegebenen Produkts aus. Ebenso kann der Kunde innerhalb des oben beschriebenen Zeitraums einen Produktumtausch beantragen.

Die Bearbeitung eines Umtauschs oder einer Rückgabe setzt voraus, dass die Ware bei PDPAOLA eingegangen ist oder der Kunde einen Nachweis über deren Rücksendung erbracht hat – je nachdem, welcher Zeitpunkt zuerst eintritt.

Nach Einreichung des Umtausch- oder Rückgabeantrags und Erhalt der entsprechenden Anweisungen muss der Kunde das Produkt innerhalb von 3 Kalendertagen an PDPAOLA versenden. Die Frist gilt als eingehalten, wenn das Paket vor Fristablauf dem Beförderer oder einer autorisierten Annahmestelle übergeben wird.

Grundsätzlich bietet PDPAOLA seinen Kunden die Möglichkeit, das Paket an einer unserer autorisierten Annahmestellen abzugeben. Dieser Service ist kostenlos.

Sobald das Produkt in unseren Einrichtungen eingegangen ist, überprüft das Qualitätsteam von PDPAOLA, ob die in dieser Richtlinie festgelegten Voraussetzungen erfüllt sind. Wird die Rückgabe oder der Umtausch genehmigt, wird der Antrag innerhalb von 14 Werktagen bearbeitet.

Produkte, die während eines Aktionszeitraums gekauft wurden, werden gemäß den Bedingungen der jeweiligen Aktion zurückerstattet oder umgetauscht. Führt die vollständige oder teilweise Rückgabe oder der Umtausch einer Bestellung dazu, dass die Voraussetzungen der Aktion nicht mehr erfüllt sind, ist PDPAOLA berechtigt:

- die Rückgabe der zusammen mit der Bestellung gewährten Aktionsprodukte zu verlangen;
- den Bestellwert auf Grundlage derjenigen kommerziellen Bedingungen neu zu berechnen, die ohne Anwendung der Aktion gegolten hätten, und gegebenenfalls die Rückerstattung oder den Umtausch auf Grundlage des neu berechneten Betrags vorzunehmen.

6.3. AUSNAHMEN UND BEDINGUNGEN FÜR UMTAUSCH UND RÜCKGABE

Freiwillige Rückgaben und Umtausch sind für Produkte, die nach Kundenspezifikation angefertigt wurden oder eindeutig personalisiert sind, ausgeschlossen.

Freiwillige Rückgaben und Umtausch werden nur akzeptiert, wenn das Produkt in demselben Zustand zurückgegeben wird, in dem es erhalten wurde. Anträge werden nicht angenommen, wenn das Produkt über das zur Prüfung seiner Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise erforderliche Maß hinaus benutzt wurde, Beschädigungen aufweist oder sich nicht mehr im Originalzustand befindet.

Für eine Rückgabe oder einen Umtausch muss der Artikel in der Originalverpackung sowie mit sämtlichen Etiketten, beigefügten Geschenken, Anleitungen, Zertifikaten und allen weiteren Begleitunterlagen zurückgesendet werden. Die Produkte müssen in einwandfreiem Zustand, ohne offensichtliche Gebrauchsspuren und in ihrer Originalverpackung bei PDPAOLA eingehen. Andernfalls wird der Antrag abgelehnt.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, eine geeignete Verpackung zu verwenden, damit die Artikel PDPAOLA in einwandfreiem Zustand erreichen. PDPAOLA übernimmt keine Haftung für Verlust oder Beschädigung des Pakets während des Transports.

6.4. UMTAUSCH UND RÜCKGABE ÜBER DIE PLATTFORM

Um einen Artikel zurückzugeben oder umzutauschen, muss der Kunde einen Antrag über das Rückgabezentrum auf der Plattform stellen.

Sollte es nicht möglich sein, den Antrag zu registrieren, wende dich bitte über dieses Formular an unseren Kundenservice.

Die Anträge werden innerhalb von etwa 24 bis 48 Stunden geprüft. Nach der Genehmigung erhält der Kunde per E-Mail die erforderlichen Anweisungen zur Durchführung des Vorgangs.

Der Kunde kann beim Einreichen seines Antrags über unser Retourenportal die bevorzugte Rückgabemethode auswählen.

7 GESETZLICHE GEWÄHRLEISTUNG UND KOMMERZIELLE PRODUKTABDECKUNG

7.1. GESETZLICHE GEWÄHRLEISTUNG

Gemäß den Vorschriften der Europäischen Union (Richtlinie (EU) 2019/771) und den jeweils anwendbaren nationalen Rechtsvorschriften haftet PDPAOLA gegenüber Verbrauchern für jede Vertragswidrigkeit, die zum Zeitpunkt der Lieferung des Produkts besteht und innerhalb der anwendbaren gesetzlichen Frist zutage tritt.

- Gesetzliche Gewährleistung in der EU: Verbraucher mit Wohnsitz in der Europäischen Union haben ab Lieferung des Produkts Anspruch auf eine gesetzliche Gewährleistung von mindestens 2 Jahren oder auf eine

längere Frist, sofern diese durch zwingende Rechtsvorschriften ihres Wohnsitzlandes vorgesehen ist.

- Kostenlose Gesetzliche Rechtsbehelfe: Im Falle einer Vertragswidrigkeit hat der Verbraucher Anspruch auf kostenlose Reparatur oder Ersatz des Produkts oder, soweit anwendbar, auf eine Preisminderung oder die Beendigung des Vertrags. Die gesetzlichen Ansprüche des Verbrauchers auf kostenlose Abhilfe gegenüber dem Verkäufer bestehen kraft Gesetzes und werden weder durch diese Klausel noch durch eine zusätzliche kommerzielle Abdeckung beeinträchtigt oder eingeschränkt.

7.2. ERWEITERTE 3-JÄHRIGE KONFORMITÄTSABDECKUNG

Um einen einheitlichen Servicestandard anzubieten, gewährt PDPAOLA seinen Kunden freiwillig eine Abdeckung von 3 Jahren ab Lieferdatum für ursprünglich bestehende Vertragswidrigkeiten und Herstellungsfehler.

- Art der Abdeckung: Diese Abdeckung gilt ausschließlich für Material- und/oder Verarbeitungsfehler, die bereits zum Zeitpunkt der Lieferung bestanden.
- Klarstellung zur Haltbarkeit (Ausnahme vom EU GARAN Label): Diese Abdeckung stellt keine Kommerzielle Haltbarkeitsgarantie im Sinne von Artikel 17 der Richtlinie (EU) 2019/771 und der Richtlinie (EU) 2024/825 dar. Dementsprechend garantiert PDPAOLA nicht den Erhalt der Leistung, Oberfläche oder Optik des Produkts bei normalem Gebrauch oder üblicher Verschlechterung im Laufe der Zeit.

7.3. AUSSCHLÜSSE VON DER ABDECKUNG

Von der gesetzlichen Gewährleistung und der erweiterten Abdeckung sind ausdrücklich ausgeschlossen:

- Schäden, die durch unsachgemäßen Gebrauch, physische Beschädigung, unsachgemäße Handhabung oder vom Verbraucher verursachte Unfälle entstehen.
- Normale Abnutzung durch den Gebrauch des Produkts, einschließlich des natürlichen Verlusts oder Verblassens der Beschichtung, oberflächlicher Kratzer oder einer Verformung des Schmuckstücks durch fortgesetzten Gebrauch.
- Natürliche Abweichungen und Unregelmäßigkeiten, die Materialien mineralischen oder organischen Ursprungs (wie Natursteinen oder Perlen) eigen sind, auf deren Ursprung zurückzuführen sind und nicht als Herstellungsfehler gelten.

7.4. VERFAHREN UND ANGABEN ZUM GARANTIEGEBER

Zur Einreichung eines Garantieantrags muss der Kunde über das Garantie-Anfragezentrum Kontakt aufnehmen. Unser Kundenservice wird die Anfrage anschließend beantworten.

Verantwortlicher Garantiegeber: SASMAT RETAIL S.L., Calle Muntaner 292, 4º 1ª, 08021 Barcelona (C.I.F. B55670228)

8 DATENSCHUTZ

Gemäß den Bestimmungen des Allgemeinen Datenschutzregisters kann der Nutzer seine Rechte auf Zugang, Berichtigung, Löschung/Extraktion, Widerspruch, Einschränkung oder Übertragbarkeit ausüben.

Für weitere Details über die Verwendung von Cookies, die Art der gesammelten Informationen, deren Zweck und Nutzung sowie über die Umstände, unter denen Kundendaten offengelegt werden, lesen Sie bitte unsere auf der Plattform verfügbare Datenschutzrichtlinie.

9 BEDINGUNGEN DER GESCHENKKARTE

9.1. KAUF

Die PDPAOLA Geschenkkarte und E-Gift-Card sind ausschließlich auf unserer Website, in allen PDPAOLA Filialen (mit Ausnahme von Outlet-Filialen) sowie in Franchise-Filialen erhältlich.Die PDPAOLA-Geschenkkarte oder E-Gift-Card kann ausschließlich auf der Plattform oder in jedem PDPAOLA-Geschäft erworben werden.

Sie können den Betrag der Geschenkkarte auf der Produktseite auswählen: von 50 € bis 950 €. Ihre Verwendung ist ausschließlich auf den Kauf von PDPAOLA-Produkten beschränkt.

Es ist nicht möglich, das Guthaben Ihrer PDPAOLA-Geschenkkarte nach deren Nutzung wieder aufzuladen.

Die Geschenkkarte kann mit jeder der auf der Plattform oder in den PDPAOLA-Geschäften akzeptierten Zahlungsmethoden bezahlt werden. Eine Geschenkkarte kann nicht mit einer anderen Geschenkkarte, Rabattcodes oder anderen Werbeaktionen bezahlt werden.

Die PDPAOLA-Geschenkkarte ist digital und wird per E-Mail an die angegebene Adresse versendet. Eine physische Geschenkkarte kann nicht an eine Postanschrift gesendet werden.

Wichtig:

Die Kunden und Nutzer der Geschenkkarte müssen sicherstellen, dass sie die richtige E-Mail-Adresse angeben.

Die Empfänger der Geschenkkarten sind dafür verantwortlich, die E-Mail mit der Geschenkkarte aufzubewahren, da wir Ihnen keine neue zur Verfügung stellen können, wenn die E-Mail mit der Geschenkkarte aus dem Posteingang gelöscht wird.

Es können mehrere Geschenkkarten pro Kauf erworben werden, indem die Option „in den Warenkorb legen“ gewählt oder die Option „verschenken“ für so viele Empfänger wie gewünscht wiederholt wird. Jedem Empfänger wird per E-Mail ein eindeutiger Code der Geschenkkarte zugesandt, der weder in der Bestellbestätigung sichtbar ist, die der Käufer erhält, noch für andere Empfänger.

Der Code der Geschenkkarte wird dem Empfänger per E-Mail an dem Datum zugesandt, das der Käufer auf der Produktseite der Geschenkkarte oder E-Gift-Card ausgewählt hat. Dieses Datum kann vom Kaufdatum abweichen.

Die Geschenkkarte wird am ausgewählten Datum aktiviert.

9.2. NUTZUNG UND GÜLTIGKEIT IN ZEIT UND RAUM

Die auf der Website erworbene PDPAOLA Geschenkkarte kann ausschließlich auf der Website des Landes eingelöst werden, in dem sie erworben wurde. Wurde die Geschenkkarte auf der spanischen Website oder in einer PDPAOLA Filiale in Spanien erworben (mit Ausnahme von Outlet-Filialen), kann sie sowohl auf der spanischen Website als auch in den PDPAOLA Filialen in Spanien eingelöst werden. Outlet-Filialen, Franchise-Filialen, Kaufhäuser (wie El Corte Inglés, Coin und Printemps) sowie alle sonstigen von Dritten verwalteten Verkaufsstellen sind ausdrücklich ausgeschlossen.

Die in PDPAOLA Filialen außerhalb Spaniens erworbene Geschenkkarte kann ausschließlich in den PDPAOLA Filialen desselben Landes eingelöst werden, in dem sie erworben wurde. Outlet-Filialen, Franchise-Filialen, Kaufhäuser (wie El Corte Inglés, Coin und Printemps) sowie alle sonstigen von Dritten verwalteten Verkaufsstellen sind ausdrücklich ausgeschlossen.

Die in Franchise-Filialen erworbene PDPAOLA Geschenkkarte kann ausschließlich in der Franchise-Filiale eingelöst werden, in der sie erworben wurde, oder in anderen Franchise-Filialen, die vom selben Franchisenehmer im selben Land betrieben werden.

Die PDPAOLA-Geschenkkarte kann nur in Euro (€) eingelöst werden.

Um eine Geschenkkarte einzulösen, muss während des Zahlungsvorgangs (Checkout) im Abschnitt „Bestellübersicht“ der per E-Mail erhaltene Code eingegeben werden.

Die Geschenkkarte kann so oft verwendet werden, wie gewünscht, bis das Guthaben aufgebraucht ist. Übersteigt der Kaufbetrag den Wert der Karte, kann der zusätzliche Betrag mit einer anderen verfügbaren Zahlungsmethode bezahlt werden.

Pro Kauf kann nur eine Geschenkkarte verwendet werden. Es ist jedoch möglich, sie mit einem Rabattcode und anderen an der Kasse angebotenen Zahlungsmethoden zu kombinieren.

Der Saldo der Geschenkkarte kann jederzeit über den Link überprüft werden, der in der E-Mail zur Geschenkkarte angegeben ist.

Die PDPAOLA-Geschenkkarte verfällt 365 Tage nach dem Datum des E-Mail-Eingangs.

Die PDPAOLA-Geschenkkarte kann in den folgenden Ländern gekauft und eingelöst werden:

Deutschland, Österreich, Bangladesch, Belgien, Zypern, Slowakei, Slowenien, spanisches Festland und Balearen, Estland, Finnland, Frankreich, Grönland, Äquatorialguinea, Guinea-Bissau, Haiti, Irak, Britische Jungferninseln, Italien, Jersey, Lettland, Litauen, Luxemburg, Mauritius, Monaco, Montenegro, Neuseeland, Portugal, Singapur.

9.3. BESONDERE BEDINGUNGEN FÜR UMTAUSCH UND RÜCKGABE

Die Geschenkkarte ist ein elektronisches Produkt, dessen Hauptzweck darin besteht, als Zahlungsmittel verwendet zu werden. Daher unterliegt die Geschenkkarte keiner freiwilligen Rückgabegarantie, die über Ihr gesetzliches Widerrufsrecht hinausgeht.

Mit einer Geschenkkarte gekaufte Produkte können umgetauscht oder zurückgegeben werden. Im Falle einer Rückgabe wird der Betrag ausschließlich über eine neue Geschenkkarte erstattet, nicht über Kreditkarte oder andere Zahlungsmethoden.

Entscheidet sich der Kunde, einen Artikel zurückzugeben, der teilweise mit einer Geschenkkarte bezahlt wurde, wird der über die Geschenkkarte gezahlte Betrag einer neuen Geschenkkarte gutgeschrieben, nicht auf anderem Wege. Der mit einer anderen Zahlungsmethode gezahlte Betrag wird über dieselbe Zahlungsmethode erstattet.

9.4. PRIVATSPHÄRE

Für die Abwicklung des Kaufs einer Geschenkkarte sind bestimmte personenbezogene Daten erforderlich, wie: Name, Nachname und E-Mail-Adresse.

Diese Daten werden ausschließlich für die Verwaltung der elektronischen Geschenkkarte verwendet und nicht für andere Zwecke gespeichert.

9.5. HAFTUNG

Emittent der Geschenkkarte ist PDPAOLA, das zugleich Eigentümer dieser Karte ist. Die Geschenkkarte ist ein Inhaberdokument. Die Verantwortung für die Nutzung und Verwahrung der Karte liegt ausschließlich bei ihrem Inhaber oder Empfänger.

Der Empfänger der Geschenkkarte ist allein verantwortlich für deren Nutzung und Aufbewahrung. PDPAOLA übernimmt keine Verantwortung für den Verlust oder die Löschung der E-Mail mit der Geschenkkarte; es erfolgt daher weder eine Erstattung noch die Ausstellung einer neuen Karte.

Die Vorlage des Kaufbelegs durch den Käufer berechtigt nicht zu einer Erstattung oder zur Ausstellung einer neuen Geschenkkarte.

Ohne vorherige schriftliche Genehmigung von PDPAOLA darf die Geschenkkarte nicht für Werbe- oder Promotionszwecke für von Dritten vertriebene Produkte oder Dienstleistungen genutzt werden, die nicht zu PDPAOLA gehören.

Im Falle des Erwerbs einer Geschenkkarte übernimmt PDPAOLA keine Verantwortung für die Nichtzustellung oder verspätete Zustellung an den Empfänger aus Gründen, die nicht in der Sphäre von PDPAOLA liegen, wie z. B.: Störungen in den Telekommunikationsleitungen, Informationsverlust, Unrichtigkeit der Angaben des Empfängers der Geschenkkarte, Unmöglichkeit der Zustellung an das vom Käufer angegebene E-Mail-Konto oder wenn die E-Mail im Spam-Ordner landet.

Dieser Hinweis ist nach spanischem Recht auszulegen und zu regeln. PDPAOLA und die Nutzer unterwerfen sich, mit ausdrücklichem Verzicht auf jede andere ihnen zustehende Zuständigkeit, den Gerichten und Tribunalen des Wohnsitzes des Nutzers für alle Streitigkeiten, die sich aus dem Zugang oder der Nutzung der Plattform ergeben könnten. Hat der Nutzer seinen Wohnsitz außerhalb Spaniens, so unterwerfen sich PDPAOLA und der Nutzer,
mit ausdrücklichem Verzicht auf jede andere Zuständigkeit, den Gerichten und Tribunalen des Gerichtsbezirks Barcelona.

10 HAFTUNG UND GERICHTSSTAND

Sowohl der Zugang zur Plattform als auch die unbefugte Nutzung der darin enthaltenen Informationen liegt in der alleinigen Verantwortung dessen, der dies tut. PDPAOLA haftet nicht für Folgen, Schäden oder Nachteile, die sich aus diesem Zugang oder dieser Nutzung ergeben könnten.

PDPAOLA übernimmt keine Verantwortung für Sicherheitsfehler oder Schäden am Computersystem des Nutzers (Hardware und Software) oder an den darauf gespeicherten Dateien oder Dokumenten, die verursacht werden durch:

- das Vorhandensein eines Virus auf dem Gerät des Nutzers, das für die Verbindung zu den Diensten und Inhalten der Plattform verwendet wird,
- eine Fehlfunktion des Browsers,
- und/oder die Nutzung veralteter Versionen des Browsers oder der App.

PDPAOLA übernimmt keine Verantwortung für die Zuverlässigkeit und Geschwindigkeit von Hyperlinks, die auf der Plattform eingefügt sind, um andere Seiten zu öffnen. PDPAOLA garantiert weder die Nützlichkeit dieser Links noch die Verantwortung für die Inhalte oder Dienstleistungen, auf die der Nutzer über diese Links zugreifen kann, noch für das ordnungsgemäße Funktionieren dieser Webseiten.

PDPAOLA haftet nicht für Viren oder andere Computerprogramme, die die Systeme oder Geräte der Nutzer beschädigen oder beschädigen könnten, wenn sie auf die Plattform oder andere über Links zugängliche Websites zugreifen.

MODELL DES WIDERRUFSFORMULARS

(Dieses Formular ist nur auszufüllen und zu versenden, wenn Sie vom Vertrag zurücktreten möchten)

An SASMAT RETAIL S.L., handelnd unter dem Handelsnamen PDPAOLA, mit Sitz in Calle Muntaner 292, 4º 1ª, 08021, Barcelona, Spanien, und E-Mail support@pdpaola.com.

Hiermit teile ich Ihnen mit, dass ich von meinem Kaufvertrag über die folgende Ware zurücktrete:

Bestellnummer:

Bestellt am:

Erhalten am:

Anschrift des Verbrauchers:

Unterschrift des Verbrauchers (nur wenn dieses Formular in Papierform eingereicht wird) :

Datum:

PDPAOLA

TERMS OF SERVICE FOR COSTUMERS OUTSIDE THE EU AND THE UK

TERMS OF SERVICE FOR COSTUMERS OUTSIDE THE EU AND THE UK

PDPAOLA

ENGLISH

These Terms of Service govern the general conditions for accessing and using the website available at www.pdpaola.com and the PDPAOLA app (collectively, the "Platform"), which SASMAT RETAIL S.L. (hereinafter referred to as "PDPAOLA") makes available to internet users.

Using the Platform implies full and unreserved acceptance of each and every provision included in these Terms of Service. Consequently, the user must carefully read these Terms of Service each time they intend to use the Platform, as the text may be modified at the discretion of the Platform owner, or due to changes in legislation, case law, or business practices.

The language used by the owner on the Platform is Spanish, English, French, German or Italian. PDPAOLA is not responsible for the user's lack of comprehension of the Platform's language or any consequences thereof.

1 INDUSTRIAL AND INTELLECTUAL PROPERTY

1.1 PLATFORM OWNERSHIP

Owner name: SASMAT RETAIL S.L.

Address: Calle Muntaner 292, 4º 1ª, 08021 Barcelona, Spain

Tax ID : B55670228

Email: support@pdpaola.com

Barcelona Commercial Registry: Volume 2909, Book: 0, Page: 135, Section: 8, Sheet: T 49020 – Entry: 1

PDPAOLA holds the following identification numbers in compliance with applicable regulations:

- **France**. Unique Identification Number pursuant to the Decree of November 27, 2020 (Article R. 541-173 of the French Environmental Code): FR224301_01KDRL.
- **Spain**. Producer Registration Number pursuant to Royal Decree 1055/2022 of December 27 on packaging and packaging waste: ENV/2023/000003238

1.2 INTELLECTUAL PROPERTY

PDPAOLA owns all industrial and intellectual property rights over the Platform, as well as over the content hosted on it. Any use of the Platform or its contents must be strictly personal.

Any other use—such as copying, reproducing, distributing, transforming, public communication, or any similar action affecting all or part of the contents of the Platform—is exclusively reserved to PDPAOLA. No user may carry out these actions without PDPAOLA's prior written authorization.

2 ACCESS, USE, AND CONTENT OF THE PLATFORM

2.1. ACCESS AND USE OF THE PLATFORM

The Platform provides users with access to information and services offered by PDPAOLA to individuals or organizations interested in them.

Access to the Platform is free of charge for users.

As a general rule, accessing and using the Platform does not require prior subscription or user registration.

By placing an order through this website, you declare that you are over 18 years of age and have the legal capacity to enter into contracts.

2.2. PLATFORM CONTENT

PDPAOLA may modify the contents without prior notice, as well as remove or change them within the Platform—including the way in which they are accessed—freely and without justification, and assumes no responsibility for any consequences such changes may cause users.

Use of the Platform's content to promote, contract, or disseminate advertising or information—your own or that of third parties—without PDPAOLA's authorization is prohibited. You may not send advertising or information using the services or information made available to users, whether such use is free or paid.

Links or hyperlinks that third parties include on their web pages directing users to this website or app must open the full website or app; they may not make, directly or indirectly, false, inaccurate, or confusing statements, nor engage in unfair or unlawful actions against PDPAOLA.

3 PRICES AND PAYMENTS

3.1. PRICES

Discount codes cannot be combined and do not apply to items on sale, promotion or Fine Jewelry collections.

PDPAOLA reserves the right to modify its prices at any time, while guaranteeing the buyer the application of the price in effect at the time the order is confirmed. PDPAOLA is not obliged to compensate the customer after the time of purchase.

Prices in euros (€) include VAT for sales within the European Union.

Prices are shown in the customer's local currency. If prices on pdpaola.com are displayed in a currency different from the user's country, the user can change the country selection at the bottom left of the website or at the top left of the app. Prices will update automatically.

All discount percentages communicated in our promotions refer to euro prices. Discount percentages may vary when currency conversions are applied.

Sales to countries outside the European Union do not include VAT but may be subject to duties and taxes.

The customer may prepay such duties and taxes during checkout or choose to pay them upon delivery.

All taxes, duties, and customs charges are the customer's responsibility under applicable law. The amount of these charges varies by country and the total invoice amount in euros. Such charges are payable by the customer upon receipt of the order.

3.2. PAYMENTS & SECURITY

PDPAOLA offers several payment methods. All methods are secure and encrypted. PDPAOLA cannot view or store the customer's payment information.

Available online payment methods are shown during checkout.

These methods also ensure that no unauthorized party can use the data, as they rely on protected algorithms that transmit encrypted information, visible only to banking institutions.

3.3. PRICE ERROR CORRECTIONS

We strive to ensure that all information, including pricing, is accurate and up to date on the Platform.

However, unintentional pricing errors may occur. If a product is listed at a manifestly incorrect price—i.e., there is a significant discrepancy between a reasonable price and the sale price shown on the Platform due to a typographical error, transcription error, incorrect pricing information from our suppliers, technological or computer errors, or any other error in the price displayed to the customer—PDPAOLA reserves the right to refuse the order and to cancel or request the return of any order placed for products listed at the manifestly incorrect price.

- **If your order has been confirmed and your credit card charged**, we will issue a credit for the amount of the incorrect price and cancel your order. If the correct price of the product is higher than the listed price, we will contact you to offer the option to proceed with the order at the correct price or cancel your order.
- **If the product has already been delivered at a manifestly incorrect price**, we reserve the right to request the product's return or, alternatively, offer you the option to pay the difference between the incorrect price and the correct price. We will contact you to coordinate the return or additional payment.

This policy applies regardless of whether the order has been confirmed, payment has been processed, or the product has been delivered. We apologize for any inconvenience and appreciate your understanding.

4 SHIPPING AND DELIVERY

4.1. COUNTRIES, DELIVERY METHODS, AND SHIPPING FEES

You can view here the list of countries we ship to on the Platform.

Depending on the delivery country, different shipping methods and delivery times are available, each with different shipping fees.

4.2. PREPARATION TIMES

All orders are prepared within 48 hours after the order confirmation email is sent to the customer.

If the customer believes their order is delayed, they can contact our Customer Care team through the contact form.

Order preparation is fast, so we cannot guarantee any requested changes to the order.

Orders containing fine jewelry items have specific preparation times communicated during checkout.

PDPAOLA is not responsible for external factors that may delay or prevent delivery and are outside the control of our logistics partners.

4.3. SHIPPING & ORDER TRACKING

As soon as we ship your order, you will receive a confirmation email with a link to track the shipment.

If the customer is not at the delivery address at the time of delivery, the carrier will contact them to reschedule a second delivery attempt.

During sales and promotional periods (such as Black Friday, Cyber Monday, and Christmas), carriers may experience slight delivery delays. Any update to your shipment status will be notified, and you will have access to full tracking information once your order has shipped. If you identify any issue, please contact us.

4.4. CUSTOMS FEES

Shipments to countries outside the European Union may occasionally incur additional taxes and duties, which will in all cases be the customer's responsibility.

PDPAOLA undertakes to carry out the necessary steps and prepare the required documentation for the corresponding customs process.

5 RIGHT OF WITHDRAWAL POLICY

5.1. RIGHT OF WITHDRAWAL

The Customer has the right to withdraw from this contract within 14 calendar days without giving any reason.

The withdrawal period shall expire 14 calendar days from the day on which the Customer, or a third party indicated by the Customer other than the carrier, acquires physical possession of the goods.

5.2. EFFECTS OF WITHDRAWAL

If the Customer exercises the right of withdrawal, PDPAOLA shall reimburse all payments received from the Customer, including the cost of delivery, with the exception of any additional costs resulting from the Customer's choice of a type of delivery other than the least expensive standard delivery offered by PDPAOLA.

The reimbursement shall be made without undue delay and, in any event, no later than 14 calendar days from the date on which PDPAOLA is informed of the Customer's decision to withdraw from the contract.

PDPAOLA will make the reimbursement using the same means of payment used for the original transaction, unless the Customer has expressly agreed otherwise. In any event, the Customer will not incur any fees as a result of such reimbursement.

PDPAOLA may withhold reimbursement until it has received the goods back or until the Customer has supplied

evidence of having returned the goods, whichever occurs first.

The Customer shall return the goods without undue delay and, in any event, no later than 14 calendar days from the date on which the Customer communicates the decision to withdraw from the contract. The deadline shall be deemed to have been met if the goods are dispatched before the expiry of that period.

As a general rule, PDPAOLA offers Customers the option of dropping off the parcel at one of our authorised drop-off points. This service is subject to a handling fee per request, which varies depending on the destination country of the order and will be deducted from the total amount to be refunded. Up-to-date information regarding these fees is available in the Help Centre under Exchanges and Returns.

The Customer shall only be liable for any diminished value of the goods resulting from handling other than what is necessary to establish the nature, characteristics and functioning of the goods.

Products purchased during a promotional period shall be subject to the terms and conditions of the applicable promotion. If the exercise of the right of withdrawal, in whole or in part, results in the promotional conditions no longer being met, PDPAOLA reserves the right to:

- Request the return of any promotional products included with the order.
- Recalculate the order amount by applying the commercial conditions that would have applied had the promotional requirements not been met, and issue the reimbursement based on the resulting amount.

5.3. EXCEPTIONS TO THE RIGHT OF WITHDRAWAL

The right of withdrawal shall not apply where the contract relates to products made to the Customer's specifications or clearly personalised to meet the Customer's individual requirements (personalised products).

The right of withdrawal shall only apply if the product is returned in the same condition in which it was received. Returns and refunds will not be accepted if the product has been used beyond opening, if it shows signs of damage, or if it is not returned in its original condition.

To be eligible for a return, the item must be returned with its original packaging, tags, any complimentary gifts, instructions, certificates and any other accompanying documentation. It is essential that products are returned in perfect condition, free from any evident signs of use and in their original packaging; otherwise, the return request will be rejected.

The Customer is responsible for ensuring that the goods are appropriately packaged so that they reach PDPAOLA in perfect condition. If the items are received in poor condition, we will not be able to process the return.

5.4. EXERCISING THE RIGHT OF WITHDRAWAL

To exercise the right of withdrawal, the Customer must notify PDPAOLA Customer Service of the decision to withdraw from the contract by means of an unequivocal statement.

Such notification may be sent by post to Calle Muntaner 292, 4º 1ª, 08021 Barcelona, Spain, by telephone on +34 937 609 481, or by email to support@pdpaola.com.

The Customer may use the model withdrawal form included in the Appendix to these Terms and Conditions, although its use is not mandatory.

The Customer may also exercise the right of withdrawal electronically through the link provided on the Platform. If the Customer chooses this option, PDPAOLA will confirm receipt of the withdrawal request by email.

To meet the withdrawal deadline, it is sufficient for the Customer to send the communication before the withdrawal period expires.

6 EXCHANGES AND RETURNS POLICY

6.1. EXCHANGES AND RETURNS

Without prejudice to the statutory right of withdrawal granted to consumers and users, as set out in the previous section, PDPAOLA additionally and voluntarily offers the following commercial conditions:

- **Voluntary Returns**
  The Customer may request the voluntary return of a product within 30 calendar days from the date on which

the Customer, or a third party indicated by the Customer other than the carrier, acquired physical possession of the product.

This commercial policy shall apply throughout this entire period. Accordingly, a voluntary return may be requested both during the first 14 calendar days, during which it shall coexist with the statutory right of withdrawal, and during the 16 calendar days following the expiry of that period.

A voluntary return entitles the Customer to receive a Store Credit, with no expiration date, for the full value of the returned product. In such cases, no refund will be made to the original method of payment or by any other means of payment.

Black Friday and Christmas Campaign: Exceptionally, for all orders placed between November **22, 2026, and January 6, 2027** (both dates inclusive), the deadline for requesting a voluntary return in exchange for a Store Credit Voucher, with no expiration date, for the full value of the returned product, is extended until **January 10, 2027**, or until the end of the standard 30-calendar-day period from delivery, whichever is more favorable to the customer.

- **Product Exchanges**
  The Customer may request the exchange of a product within 30 calendar days from the date on which the Customer, or a third party indicated by the Customer other than the carrier, acquired physical possession of the goods.

  Black Friday and Christmas Campaign: Exceptionally, for all orders placed between **November 22, 2026, and January 6, 2027** (both dates inclusive), the deadline for requesting a product exchange is extended until **January 10, 2027**, or until the end of the standard 30-calendar-day period from delivery, whichever is more favorable to the customer.

6.2. CONSEQUENCES OF EXCHANGES AND RETURNS

In the event of a voluntary return, PDPAOLA will issue the Customer with a Store Credit, with no expiration date, for the full value of the returned product. Likewise, the Customer may request a product exchange during the period described above.

The processing of an exchange or return shall be subject to PDPAOLA receiving the goods or the Customer providing proof that they have been returned, whichever occurs first.

Once the exchange or return request has been submitted and the corresponding instructions have been received, the Customer must send the product to PDPAOLA within a maximum period of 3 calendar days. This deadline shall be deemed to have been met if the Customer hands the parcel to the carrier or to an authorised drop-off point before the expiry of that period.

As a general rule, PDPAOLA offers Customers the option of dropping off the parcel at one of our authorised drop-off points. This service is provided free of charge.

Once the product has been received at our facilities, PDPAOLA's Quality team will verify that it complies with the conditions set out in this policy. If approved, the request will be processed within a maximum period of 14 business days.

Products purchased during a promotional period shall be refunded or exchanged in accordance with the terms and conditions of the applicable promotion. If the return or exchange of all or part of an order results in the promotional conditions no longer being met, PDPAOLA reserves the right to:

- Request the return of any promotional products included with the order.
- Recalculate the order amount by applying the commercial conditions that would have applied had the promotion not been applied and, where applicable, process the refund or exchange on the basis of the recalculated amount.

6.3. EXCEPTIONS AND CONDITIONS FOR EXCHANGES AND RETURNS

Voluntary returns and exchanges will not be accepted for products manufactured according to the Customer's specifications or clearly personalised.

Voluntary returns and exchanges shall only be valid if the product is returned in the same condition in which it was

received. Requests will not be accepted if the product has been used beyond what is necessary to establish its nature, characteristics and functioning, if it shows signs of damage, or if it is not returned in its original condition.

To proceed with a return or exchange, the item must be returned with its original packaging, tags, any complimentary gifts, instructions, certificates and any other accompanying documentation. It is essential that the products arrive in perfect condition, free from any evident signs of use and in their original packaging. Otherwise, the request will be rejected.

The Customer is responsible for ensuring that the goods are appropriately packaged so that they reach PDPAOLA in perfect condition. PDPAOLA shall not be liable for any loss of or damage to the parcel that may occur during transport.

6.4. EXCHANGES AND RETURNS THROUGH THE PLATFORM

To return or exchange an item, the Customer must submit a request through the Returns Centre available on the Platform.

If you are unable to submit your request, please contact our Customer Service team by completing this form.

Requests will be reviewed within approximately 24 to 48 hours. Once approved, the Customer will receive the necessary instructions by email to complete the process.The Customer may select their preferred return method when submitting the request through our Returns Centre.

7 WARRANTY

7.1. COMMERCIAL PRODUCT WARRANTY

PDPAOLA offers a voluntary commercial warranty covering original lack of conformity and manufacturing and/or material defects for a period of 3 years from the date of delivery of the order. This warranty applies exclusively to pieces manufactured by PDPAOLA and purchased through the Platform. In the event of a verified defect in materials or workmanship, PDPAOLA will repair or replace the affected piece free of charge.

7.2. CONSUMER STATUTORY RIGHTS

This commercial warranty is provided in addition to, and does not affect, limit or replace, the mandatory statutory rights of the consumer under the applicable legislation in their country of habitual residence.

7.3. EXCLUSIONS FROM COVERAGE

The following are expressly excluded from this warranty:

- Damage resulting from misuse, physical abuse, lack of care, improper handling or accidents caused by the consumer or third parties.
- Normal wear and tear resulting from use of the product, including the natural loss or fading of plating, surface scratches or deformation of the piece due to continued use.
- Natural variations and inconsistencies inherent in materials of mineral or organic origin, such as natural stones or pearls, which are due to their origin and are not considered manufacturing defects.

7.4. CLAIM PROCEDURE AND GUARANTOR DETAILS

To submit a warranty claim, the customer must contact us through the Warranty Request Center, and our Customer Care team will respond to the request.

Responsible Guarantor: SASMAT RETAIL, S.L., Calle Muntaner 292, 4º 1ª, 08021 Barcelona (Tax ID No. B55670228).

8 DATA PROTECTION

In accordance with the General Data Protection Regulation, users may exercise their rights of access, rectification, deletion/extraction, objection, restriction, or portability.

For more details on how we use cookies, the type of information collected, how and for what purposes it is used, or how customer data is used and under what circumstances it is disclosed, please visit our Privacy Policy available on the Platform.

9 GIFT CARD TERMS

9.1. PURCHASE

The PDPAOLA Gift Card or e-gift card can only be purchased on the Platform or at any PDPAOLA store.

You can choose the Gift Card amount on its product page: from €50 to €950. It can only be used to purchase PDPAOLA products.

It is not possible to reload your PDPAOLA Gift Card once it has been used.

The Gift Card can be paid for using any payment methods accepted on the Platform or at PDPAOLA stores. A Gift Card cannot be paid for with another Gift Card, discount codes, or other promotional discounts.

The PDPAOLA Gift Card is digital and will be sent by email to the address provided. No physical Gift Card can be sent to any postal address.

Important:

Gift Card purchasers and users must ensure they provide the correct email address.

Recipients are responsible for retaining the Gift Card email; we cannot issue a new one if the Gift Card email is deleted from their inbox.

You can purchase more than one Gift Card per order by choosing “add to cart” or repeating the “send as a gift” option for as many recipients as you wish. Each recipient will receive a unique Gift Card code by email; it will not be visible in the buyer’s order confirmation or to any other recipient.

The Gift Card code is emailed to the recipient on the date selected by the buyer on the Gift Card product page, which may differ from the purchase date.

The Gift Card is activated on the selected date.

9.2. USE AND VALIDITY (TIME & LOCATION)

PDPAOLA Gift Cards purchased on the website may only be redeemed on the website of the country in which they were purchased. If the Gift Card was purchased on the Spanish website or at a PDPAOLA store in Spain (excluding outlet locations), it may be redeemed both on the Spanish website and at PDPAOLA stores in Spain. Outlet locations, franchised stores, department stores (such as El Corte Inglés, Coin, and Printemps), and any other third-party points of sale are expressly excluded.

PDPAOLA Gift Cards purchased at PDPAOLA stores outside of Spain may only be redeemed at PDPAOLA stores in the same country in which they were purchased. Outlet locations, franchised stores, department stores (such as El Corte Inglés, Coin, and Printemps), and any other third-party points of sale are expressly excluded.

PDPAOLA Gift Cards purchased at franchised stores may only be redeemed at the franchised store where they were purchased, or at other franchised stores operated by the same franchisee within the same country.

The PDPAOLA Gift Card can only be redeemed in euros (€).

To redeem a Gift Card, enter the code received by email during checkout in the “Order Summary” section.

The Gift Card can be used as many times as desired until the balance is exhausted. If the purchase exceeds the value of the card, the remaining amount can be paid using another available payment method.

Only one Gift Card may be used per purchase. However, it can be combined with a discount code and other payment methods offered at checkout.

The Gift Card balance can be checked at any time by clicking the link included in the Gift Card email.

The PDPAOLA Gift Card expires 365 days after the email receipt date.

The PDPAOLA Gift Card can be purchased and redeemed in the following countries:

Germany, Austria, Bangladesh, Belgium, Cyprus, Slovakia, Slovenia, Mainland Spain and Balearic Islands, Estonia,

Finland, France, Greenland, Equatorial Guinea, Guinea-Bissau, Haiti, Iraq, British Virgin Islands, Italy, Jersey, Latvia, Lithuania, Luxembourg, Mauritius, Monaco, Montenegro, New Zealand, Portugal, Singapore.

9.3. SPECIAL CONDITIONS FOR EXCHANGES AND RETURNS

The Gift Card is an electronic product whose primary purpose is to be used as a payment method. Therefore, the Gift Card is not subject to the voluntary return guarantee in addition to your legal right of withdrawal.

Products purchased with a Gift Card may be exchanged for other products or returned. In case of return, the amount will be refunded exclusively via a new Gift Card, not by credit card or any other payment method.

If the customer decides to return an item partially paid with a Gift Card, the amount paid via the Gift Card will be credited to a new card, and not by any other means. Any amount paid via another payment method will be refunded to that same method.

9.4. PRIVACY

To process the purchase of a Gift Card, certain personal data are required, such as: First Name, Last Name, and email address.

This data will only be used for managing the electronic Gift Card and will not be retained for any other purpose.

9.5. LIABILITY

The issuer and owner of the Gift Card is PDPAOLA. The Gift Card is a bearer instrument. Responsibility for its use and safekeeping lies solely with its holder or recipient.

The recipient is solely responsible for the use and safekeeping of the Gift Card. PDPAOLA is not responsible for the loss or deletion of the Gift Card email; no refund will be made, nor will a new card be issued.

Presentation of the purchase receipt by the buyer does not entitle them to any refund or to the issuance of a new Gift Card.

Unless previously authorized in writing by PDPAOLA, the Gift Card may not be used for advertising or promotional purposes for products or services marketed by third parties unrelated to PDPAOLA.

If you purchase a Gift Card, PDPAOLA is not responsible for the recipient's non-receipt or delayed receipt due to causes beyond PDPAOLA's control, such as telecommunications failures, data loss, inaccurate recipient information, inability to deliver the card to the email account provided by the buyer, or the email being routed to spam.

This Notice will be interpreted and governed in accordance with Spanish law. PDPAOLA and the users, expressly waiving any other jurisdiction that may correspond to them, submit to the courts and tribunals of the user's domicile for any dispute that may arise from access to or use of the Platform. If the user's domicile is outside Spain, PDPAOLA and the user submit, with express waiver of any other jurisdiction, to the courts and tribunals of Barcelona.

10 LIABILITY AND JURISDICTION

Both access to the Platform and any unauthorized use of the information contained therein are the sole responsibility of the person performing such actions. PDPAOLA will not be liable for any consequences, damage, or harm that may result from such access or use. PDPAOLA is not responsible for security errors or damage that may be caused to the user's computer system (hardware and software), or to files or documents stored therein, as a consequence of:

- The presence of a virus on the user's device used to connect to the Platform's services and content.
- A malfunction of the browser.
- And/or the use of outdated versions of the browser or app.

PDPAOLA is not responsible for the reliability or speed of hyperlinks included on the Platform to open other websites. PDPAOLA does not guarantee the usefulness of these links and is not responsible for the content or services that the user may access through them, nor for the proper functioning of those websites.

PDPAOLA will not be responsible for viruses or other computer programs that may damage or could damage users' systems or computer equipment when accessing its Platform or other websites accessed through links from this Platform.

MODEL WITHDRAWAL FORM

(Only complete and send this form if you wish to withdraw from the contract)

To the attention of SASMAT RETAIL S.L., trading as PDPAOLA, with registered address at Calle Muntaner 292, 4º 1ª, 08021, Barcelona, Spain, and email support@pdpaola.com.

I hereby inform you that I withdraw from my contract of sale for the following good(s):

Order number:

Ordered on:

Received on:

Consumer's address:

Consumer's signature (only if this form is submitted on paper):

Date:

TÉRMINOS DEL SERVICIO PARA CLIENTES FUERA DE LA UE Y DEL REINO UNIDO

PDPAOLA

ESPAÑOL

Los presentes Términos del Servicio regulan las condiciones generales de acceso y utilización del sitio web accesible en la dirección www.pdpaola.com o la app PDPAOLA (en adelante denominados conjuntamente la “Plataforma”) que SASMAT RETAIL S.L. (a la que en adelante se aludirá como PDPAOLA) pone a disposición de los usuarios de Internet.

La utilización de la plataforma implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estos Términos de Servicio. En consecuencia, el usuario de la plataforma debe leer atentamente los presentes Términos del Servicio en cada una de las ocasiones en que se proponga utilizar la plataforma, ya que el texto podría sufrir modificaciones a criterio del titular de la plataforma, o a causa de un cambio legislativo, jurisprudencial o en la práctica empresarial.

El idioma utilizado por el titular en la plataforma será el español, inglés, francés, alemán o italiano. PDPAOLA no se responsabiliza de la no comprensión o entendimiento del idioma de la plataforma por el usuario, ni de sus consecuencias.

1 PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL

1.1 TITULARIDAD INDUSTRIAL DE LA PLATAFORMA

Nombre del titular: SASMAT RETAIL S.L

Domicilio: Calle Muntaner 292, 4º 1ª, 08021 Barcelona, España

C.I.F.: B55670228

Correo electrónico: support@pdpaola.com

Registro Mercantil de Barcelona Tomo 2909, Libro: 0, Folio: 135, Sección: 8, Hoja: T 49020 - Inscripción: 1

PDPAOLA dispone de los siguientes números de identificación en cumplimiento de la normativa vigente:

- **Francia.** Número de Identificación Único en cumplimiento del Decreto de 27 de noviembre de 2020 (Artículo R. 541-173 del Código de Medio Ambiente francés): FR224301_01KDRL.
- **España.** Número de Registro de Productores de Productos en cumplimiento del Decreto 1055/2022, de 27 de diciembre, de envases y residuos de envases: ENV/2023/000003238

1.2 PROPIEDAD INTELECTUAL

Son propiedad de PDPAOLA, todos los derechos de propiedad industrial e intelectual de la plataforma, así como de los contenidos que alberga. Cualquier uso de la plataforma o sus contenidos deberá tener un carácter exclusivamente particular.

Está reservado exclusivamente a PDPAOLA, cualquier otro uso que suponga la copia, reproducción, distribución, transformación, comunicación pública o cualquier otra acción similar, de todo o parte de los contenidos de la plataforma, por lo que ningún usuario podrá llevar a cabo estas acciones sin la autorización previa y por escrito de PDPAOLA.

2 ACCESO, UTILIZACIÓN Y CONTENIDO DE LA PLATAFORMA

2.1. ACCESO Y UTILIZACIÓN DE LA PLATAFORMA

La plataforma facilita a los usuarios del mismo el acceso a información y servicios prestados por PDPAOLA a aquellas personas u organizaciones interesadas en los mismos.

El acceso a la plataforma tiene carácter gratuito para los usuarios de la misma.

Con carácter general el acceso y utilización de la plataforma no exige la previa suscripción o registro de los usuarios de la misma.

Al realizar un pedido a través de esta página web, usted declara ser mayor de 18 años y tener capacidad legal para celebrar contratos.

2.2. CONTENIDO DE LA PLATAFORMA

PDPAOLA podrá modificar los contenidos sin previo aviso, así como suprimir y cambiar éstos dentro de la plataforma, como la forma en que se accede a éstos, sin justificación alguna y libremente, no responsabilizándose de las consecuencias que los mismos puedan ocasionar a los usuarios.

Se prohíbe el uso de los contenidos de la plataforma para promocionar, contratar o divulgar publicidad o información propia o de terceras personas sin la autorización de PDPAOLA, ni remitir publicidad o información valiéndose para ello de los servicios o información que se ponen a disposición de los usuarios, independientemente de si la utilización es gratuita o no.

Los enlaces o hiperenlaces que incorporen terceros en sus páginas web, dirigidos a esta web o app, serán para la apertura de la página web o app completa, no pudiendo manifestar, directa o indirectamente, indicaciones falsas, inexactas o confusas, ni incurrir en acciones desleales o ilícitas en contra de PDPAOLA.

3 PRECIOS Y PAGOS

3.1. PRECIOS

Los códigos de descuento no son acumulables entre ellos y no aplican a la selección de artículos rebajados o en promoción, ni a la colección de alta joyería.

PDPAOLA se reserva el derecho de modificar sus precios en cualquier momento, mientras garantiza al comprador la aplicación del precio en vigor en el momento de la confirmación del pedido. No estará obligada a compensar al cliente posteriormente al momento de la compra.

Los precios en euros (€) incluyen el IVA para las ventas dentro de la Unión Europea.

Los precios se muestran en la divisa local del cliente. Si los precios en pdpaola.com se muestran en una divisa diferente a la del país del usuario, este puede cambiar el país de elección en la parte inferior izquierda de la página web o en la parte superior izquierda de la app. Los precios se actualizarán automáticamente.

Todos los porcentajes de descuentos comunicados en nuestras promociones hacen referencia a los precios en euro. Los porcentajes de descuento pueden variar al aplicar los cambios de divisa necesarios.

Las ventas a países fuera de la Unión Europea no incluyen el IVA, pero están sujetas a posibles impuestos y aranceles.

El cliente puede prepagar esos impuestos y aranceles durante el proceso de compra o decantarse por pagarlos en el momento de la entrega.

Todos los impuestos, aranceles y derechos de aduana corren a cargo del cliente según las disposiciones legales vigentes. El importe de estos impuestos varía en función del país y del importe total de la factura en euros. Dichos impuestos corren a cargo del cliente al recibir el pedido.

3.2. PAGOS SEGURIDAD

PDPAOLA ofrece al cliente varios métodos de pago. Todos esos métodos son seguros y están encriptados. PDPAOLA no puede ver ni almacenar la información del cliente.

Los métodos de pago en línea que se ofrecen se muestran durante el proceso de compra.

Dichos métodos también garantizan que ninguna parte desinteresada pueda usar los datos, ya que están basados en algoritmos protegidos que transmiten la información encriptada, de modo que solo sea visible para las entidades bancarias.

3.3. CORRECCIÓN DE ERRORES DE PRECIO

Nos esforzamos por asegurar que toda la información, incluyendo los precios, sea precisa y esté actualizada en la plataforma.

Sin embargo, es posible que ocurran errores involuntarios de precios. En caso de que un producto se liste con un precio manifiestamente incorrecto, esto es, que pueda apreciarse una variación significativa entre el precio razonable y el precio de venta establecido en la plataforma a causa de un error tipográfico, error de transcripción, error en la información de precios recibida de nuestros proveedores, errores tecnológicos e informáticos, o cualquier otro

error en la presentación del precio al cliente, PDPAOLA se reserva el derecho a rechazar el pedido, así como a cancelar o solicitar la devolución de cualquier pedido realizado para productos listados con el precio manifiestamente incorrecto.

- **Si su pedido ha sido confirmado y su tarjeta de crédito ha sido cargada**, emitiremos un crédito por el importe del precio incorrecto y cancelaremos su pedido. En caso de que el precio correcto del producto sea mayor que el precio listado, nos pondremos en contacto con usted para ofrecerle la opción de proceder con el pedido al precio correcto o cancelar su pedido.
- **Si el producto ya ha sido entregado a un precio manifiestamente incorrecto**, nos reservamos el derecho de solicitar la devolución del producto o, alternativamente, ofrecerle la opción de pagar la diferencia entre el precio incorrecto y el precio correcto del producto. Nos pondremos en contacto con usted para coordinar la devolución o el pago adicional.

Esta política se aplica independientemente de si el pedido ha sido confirmado, si el pago ha sido procesado y si el producto ha sido entregado. Nos disculpamos por cualquier inconveniente que esto pueda causar y agradecemos su comprensión.

4 ENVÍOS Y ENTREGAS

4.1 PAÍSES, MÉTODOS DE ENTREGA Y GASTOS DE ENVÍO

Se puede consultar aquí la lista de países a los que enviamos.

Dependiendo del país de entrega, se le proponen al usuario diferentes métodos de envío y plazos de entrega, cada uno con un precio de envío diferente.

4.2 TIEMPOS DE PREPARACIÓN

Todos los pedidos se preparan en un plazo de 48 horas tras la fecha de confirmación del pedido.

Si el cliente piensa que su pedido se está demorando, puede ponerse en contacto con nuestro equipo de atención al cliente a través del formulario de contacto.

La preparación de pedidos es rápida por lo que no podemos garantizar al cliente la modificación en su pedido, si lo solicita.

Los pedidos que contengan productos de alta joyería tienen un tiempo de preparación específico que se comunica durante el proceso de compra.

PDPAOLA no se considera responsable de aquellos factores externos que puedan retrasar o impedir una entrega y no estén cubiertos por nuestros partners logísticos.

4.3 ENVÍO Y SEGUIMIENTO DE PEDIDO

En cuanto enviemos su pedido, el cliente recibirá un email de confirmación en el que se proporciona un link para realizar un seguimiento del pedido.

En caso de que el cliente no se encuentre en la dirección de envío en el momento de la entrega, la empresa de transporte se pondrá en contacto con él para reprogramar un segundo intento de entrega.

Durante la época de rebajas y promociones (como Black Friday, Cyber Monday y Navidad), las empresas de mensajería pueden sufrir un ligero retraso en la entrega. Cualquier actualización del estado de tu envío te será notificada y tendrás acceso a toda la información de seguimiento una vez tu pedido se haya enviado. En caso de identificar alguna incidencia por favor ponte en contacto con nosotros.

4.4 GASTOS DE ADUANA

En ocasiones, los envíos a países fuera de la Unión Europea pueden acarrear tasas e impuestos adicionales, que en cualquier caso serán responsabilidad del cliente.

PDPAOLA se compromete a realizar las gestiones y preparar la documentación necesaria para la gestión aduanera correspondiente.

5 POLÍTICA DE DESISTIMIENTO

5.1. DERECHO DE DESISTIMIENTO

El cliente tiene derecho a desistir del presente contrato en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación.

El plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales a partir del día que el cliente o un tercero por indicado por el cliente, distinto del transportista, adquirió la posesión material de los bienes.

5.2. CONSECUENCIAS DEL DESISTIMIENTO

En caso de desistimiento, PDPAOLA devolverá al cliente todos los pagos recibidos, incluidos los gastos de entrega, con excepción de los gastos adicionales derivados de la elección por parte del cliente de una modalidad de entrega distinta de la modalidad ordinaria menos costosa ofrecida por PDPAOLA.

El reembolso se efectuará sin demora indebida y, en cualquier caso, en un plazo máximo de 14 días naturales desde la fecha en que PDPAOLA sea informada de la decisión de desistimiento.

PDPAOLA efectuará el reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado en la compra, salvo que el cliente haya solicitado expresamente otro medio. En ningún caso el cliente incurrirá en gastos como consecuencia del reembolso.

PDPAOLA podrá retener el reembolso hasta haber recibido los bienes o hasta que el cliente haya presentado una prueba de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.

El cliente deberá devolver los bienes sin demora indebida y, en cualquier caso, en el plazo máximo de 14 días naturales desde la fecha en que comunique su decisión de desistimiento. Se entenderá cumplido este plazo si los bienes son enviados antes de su finalización.

Con carácter general, PDPAOLA ofrece a sus clientes depositar el paquete en uno de nuestros puntos de entrega autorizados. Este servicio presenta unos costes por solicitud que dependen del país de destino de la venta y que serán descontados del importe total a reembolsar. La información actualizada sobre dichos costes podrá consultarse en el Centro de ayuda sobre cambios y devoluciones.

El cliente sólo será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes.

Los productos adquiridos durante un periodo promocional estarán sujetos a las condiciones de la promoción correspondiente. Si el ejercicio del derecho de desistimiento, total o parcial, implica el incumplimiento de dichas condiciones, PDPAOLA podrá:

- Solicitar la devolución de los productos promocionales entregados con el pedido.
- Recalcular el importe del pedido aplicando las condiciones comerciales que habrían correspondido de no haberse cumplido los requisitos de la promoción y efectuar el reembolso sobre el importe resultante.

5.3. EXCEPCIONES AL DERECHO DE DESISTIMIENTO

El derecho de desistimiento no será aplicable cuando el contrato se refiera a productos fabricados siguiendo las especificaciones del cliente, o que estén claramente adaptados a sus necesidades personales (productos personalizados).

El derecho de desistimiento sólo será válido si el producto se devuelve en las mismas condiciones en que fue recibido. No se aceptarán devoluciones ni reembolsos si el producto ha sido utilizado más allá de su apertura, si presenta daños o si no se encuentra en su estado original.

Para proceder con la devolución, el artículo debe incluir su embalaje original, etiquetas, regalos asociados, instrucciones, certificados y cualquier otro documento adicional que lo acompañe. Es fundamental que los productos lleguen en perfectas condiciones, sin signos evidentes de uso y dentro de su embalaje original, de lo contrario la petición será rechazada.

Es responsabilidad del cliente proporcionar un embalaje adecuado para que los artículos lleguen a PDPAOLA en perfectas condiciones. Si los artículos se reciben en malas condiciones, no podremos procesar la devolución.

5.4. EJERCICIO DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO

Para ejercer el derecho de desistimiento, el cliente deberá notificar a la atención de Atención al Cliente de PDPAOLA, a la dirección, Calle Muntaner 292, 4º 1ª, 08021, Barcelona, España, al teléfono +34 937 609 481, o a support@pdpaola.com su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o correo electrónico). Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura en el anexo de estas condiciones, aunque su uso no es obligatorio. También puede desistir del contrato de forma electrónica, cumplimentando una declaración de desistimiento explícita a través del enlace que se proporciona en la plataforma. Si utilizara esta opción, le confirmaremos la recepción del desistimiento del pedido por correo electrónico.

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por parte del cliente de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

6 POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

6.1. CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Sin perjuicio del derecho de desistimiento legalmente reconocido a los consumidores y usuarios, conforme a lo dispuesto en la sección anterior, PDPAOLA ofrece de forma adicional y voluntaria, las siguientes condiciones comerciales:

- **Devoluciones voluntarias**
  El cliente podrá solicitar la devolución voluntaria de un producto durante el plazo de 30 días naturales desde la fecha en que el cliente, o un tercero indicado por el cliente, distinto del transportista, adquirió la posesión material del producto.

  La presente política comercial será aplicable durante todo este plazo. En consecuencia, la devolución voluntaria podrá solicitarse tanto durante los 14 primeros días naturales, en los que coexistirá con el derecho legal de desistimiento, como durante los 16 días naturales siguientes a la finalización de dicho plazo.

  La devolución voluntaria dará derecho a la emisión de un Vale de Compra, sin fecha de caducidad, por el importe íntegro del producto devuelto. En estos casos, no se efectuará el reembolso al medio de pago original ni por ningún otro medio de pago.

  Campaña de Black Friday y Navidad: Excepcionalmente, para todos los pedidos realizados entre el **22 de noviembre de 2026 y el 6 de enero de 2027** (ambos inclusive), el plazo para solicitar la devolución voluntaria por la emisión de un Vale de Compra, sin fecha de caducidad, por el importe íntegro del producto devuelto, se amplía hasta el **10 de enero de 2027**, o hasta la finalización del plazo ordinario de 30 días naturales desde la entrega si este resultase más favorable para el cliente.

- **Cambios de producto**
  El cliente podrá solicitar el cambio de un producto durante un plazo de 30 días naturales desde la fecha en que el cliente o un tercero indicado por el cliente, distinto del transportista, adquirió la posesión material de los bienes.

  Campaña de Black Friday y Navidad: Excepcionalmente, para todos los pedidos realizados entre el **22 de noviembre de 2026 y el 6 de enero de 2027** (ambos inclusive), el plazo para solicitar el cambio de producto se amplía hasta el **10 de enero de 2027**, o hasta la finalización del plazo ordinario de 30 días naturales desde la entrega si este resultase más favorable para el cliente.

6.2. CONSECUENCIAS DE LOS CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

En caso de devolución voluntaria, PDPAOLA le emitirá un Vale de Compra sin fecha de caducidad, por el importe íntegro del producto devuelto. Igualmente, el cliente podrá solicitar el cambio de producto durante el periodo descrito anteriormente.

La tramitación del cambio o de la devolución quedará condicionada a la recepción de los bienes o a la presentación de una prueba de su devolución, según qué condición se cumpla primero.

Una vez presentada la solicitud de cambio o devolución y recibidas las instrucciones correspondientes, el cliente deberá remitir el producto a PDPAOLA en un plazo máximo de 3 días naturales. Se entenderá cumplido este plazo si el cliente entrega el paquete al transportista o en el punto de entrega autorizado antes de que finalice dicho plazo.

Con carácter general, PDPAOLA ofrece a sus clientes depositar el paquete en uno de nuestros puntos de entrega autorizados. Este servicio no tiene costes de envío.

Una vez recibido el producto en nuestras instalaciones, el equipo de Calidad de PDPAOLA verificará que cumple las condiciones previstas en esta política. En caso de aceptación, la solicitud se tramitará en un plazo máximo de 14 días laborables.

Los productos comprados durante un periodo promocional serán reembolsados o cambiados conforme a las condiciones de la promoción aplicable. Si la devolución o el cambio, total o parcial, de un pedido supone el incumplimiento de las condiciones de la promoción, PDPAOLA podrá:

- Solicitar la devolución de los productos promocionales entregados con el pedido.
- Recalcular el importe del pedido aplicando las condiciones comerciales que habrían correspondido de no haberse aplicado la promoción y efectuar, en su caso, el reembolso o el cambio sobre dicho importe recalculado.

6.3. EXCEPCIONES Y CONDICIONES DE LOS CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

No se admitirán devoluciones voluntarias ni cambios de productos fabricados conforme a las especificaciones del cliente o claramente personalizados.

Las devoluciones voluntarias y los cambios únicamente serán válidos si el producto se devuelve en las mismas condiciones en que fue recibido. No se aceptarán solicitudes cuando el producto haya sido utilizado más allá de lo necesario para comprobar su naturaleza, características y funcionamiento, presente daños o no se encuentre en su estado original.

Para proceder con la devolución o el cambio, el artículo deberá incluir su embalaje original, etiquetas, regalos asociados, instrucciones, certificados y cualquier otro documento que lo acompañe. Es fundamental que los productos lleguen en perfectas condiciones, sin signos evidentes de uso y dentro de su embalaje original. En caso contrario, la solicitud será rechazada.

Es responsabilidad del cliente proporcionar un embalaje adecuado para que los artículos lleguen a PDPAOLA en perfectas condiciones. PDPAOLA no será responsable de cualquier extravío o daño que el paquete pueda sufrir durante el transporte.

6.4. CAMBIOS Y DEVOLUCIONES A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA

Para devolver y cambiar un artículo, el cliente debe hacer una solicitud a través del Centro de Devoluciones disponible en la plataforma.

Si no puedes registrar tu solicitud, por favor contacta con nuestro equipo de Atención al Cliente completando este formulario.

Las solicitudes serán revisadas en un plazo aproximado de 24 a 48 horas. Una vez aceptadas, el cliente recibirá por correo electrónico las instrucciones necesarias para completar el proceso.El cliente podrá seleccionar el método de devolución preferido al iniciar su solicitud a través de nuestro portal de devoluciones.

7 GARANTÍA

7.1. COBERTURA COMERCIAL DE PRODUCTO

PDPAOLA ofrece una garantía comercial voluntaria frente a faltas de conformidad originarias y defectos de fabricación y/o materiales por un período de 3 años a partir de la fecha de entrega del pedido. Esta garantía aplica exclusivamente a piezas fabricadas por PDPAOLA y adquiridas a través de la Plataforma. En caso de defecto de materiales o mano de obra verificado, PDPAOLA procederá a la reparación o sustitución gratuita de la pieza afectada.

7.2. DERECHOS LEGALES DEL CONSUMIDOR

La presente garantía comercial se otorga de forma adicional y no afecta, limita ni sustituye los derechos legales imperativos que correspondan al consumidor con arreglo a la legislación aplicable en su país de residencia habitual.

7.3. EXCLUSIONES DE COBERTURA

Quedan expresamente excluidos de esta garantía:

- Los daños resultantes de un uso indebido, maltrato físico, falta de cuidado, manipulación inadecuada o accidentes causados por el consumidor o terceros.
- El desgaste normal por el uso del producto, incluyendo la pérdida o atenuación natural del baño, los arañazos de superficie o la deformación de la pieza por uso continuado.
- Las variaciones e inconsistencias naturales inherentes a materiales de origen mineral u orgánico (como piedras naturales o perlas), las cuales responden a su origen y no se consideran defectos de fabricación.

7.4. PROCEDIMIENTO Y DATOS DEL GARANTE

Para tramitar una solicitud de garantía, el cliente debe contactar a través del Centro de Solicitud de Garantía y nuestro servicio de Atención al Cliente responderá a su solicitud.

Garante Responsable: SASMAT RETAIL, S.L., Calle Muntaner 292, 4º 1ª, 08021 Barcelona (C.I.F. B55670228).

8 PROTECCIÓN DE DATOS

De conformidad con lo dispuesto en el Registro General de Protección de Datos, el usuario podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación/extracción, oposición, limitación o portabilidad.

Para más detalles sobre la forma en que utilizamos las cookies, el tipo de información que se recopila, cómo y con qué fin, o la forma en que se utilizan los datos de los clientes y en qué circunstancias se revelan, visite nuestra Política de Privacidad disponible en la plataforma.

9 CONDICIONES DE LA TARJETA REGALO

9.1. COMPRA

La Tarjeta Regalo o e-gift card de PDPAOLA solo se puede comprar en la plataforma o en cualquier tienda PDPAOLA.

Puedes elegir el importe de la Tarjeta Regalo en su página de producto: desde 50€ hasta 950€. Su uso está restringido exclusivamente a la compra de productos PDPAOLA.

No es posible recargar el saldo de tu Tarjeta Regalo PDPAOLA una vez que se haya utilizado.

La Tarjeta Regalo puede pagarse con cualquiera de los métodos de pago aceptados en la plataforma o en las tiendas PDPAOLA. No se puede pagar una Tarjeta Regalo con otra Tarjeta Regalo, códigos de descuento u otros descuentos promocionales.

La Tarjeta Regalo de PDPAOLA es digital, y se enviarán por correo electrónico al email proporcionado. No se puede enviar ninguna Tarjeta Regalo física a ninguna dirección postal.

Importante:

Los clientes y usuarios de Tarjeta Regalo tienen que asegurarse de proporcionar la dirección de correo electrónico correcta.

Los destinatarios de las Tarjetas Regalo son responsables de recordar el correo electrónico de la Tarjeta Regalo, ya que no podemos proporcionarle una nueva si la Tarjeta Regalo se borra de su bandeja de entrada.

Se puede comprar más de una Tarjeta Regalo por compra, eligiendo la opción “añadir al carrito” o repitiendo la opción “regalar” para tantos destinatarios como se desea. A cada destinatario se le enviará por correo electrónico un código único de la Tarjeta Regalo, que no será visible en la confirmación del pedido que reciba el comprador, ni por ningún otro destinatario.

El código de la Tarjeta Regalo se envía al destinatario por correo electrónico en la fecha que el comprador haya elegido en la página del producto de la Tarjeta Regalo o e-gift card. Esa fecha puede ser diferente de la fecha de compra.

La Tarjeta Regalo se activa en la fecha seleccionada.

9.2. USO Y VALIDEZ EN EL TIEMPO Y EL ESPACIO

La Tarjeta Regalo PDPAOLA adquirida en la plataforma podrá ser canjeada únicamente en la plataforma del país en el que haya sido adquirida. En el caso de que la Tarjeta Regalo haya sido adquirida en la plataforma de España o en una tienda propia PDPAOLA en España (con excepción de tiendas outlet), podrá canjearse tanto en la plataforma de España como en las tiendas propias PDPAOLA en España, quedando expresamente excluidas las tiendas outlet, las franquicias, las tiendas por departamento (por ejemplo, El Corte Inglés, Coin, Printemps) y cualquier otro punto de venta gestionado por terceros.

La Tarjeta Regalo PDPAOLA adquirida en tiendas propias situadas fuera de España podrá ser canjeada únicamente en las tiendas propias PDPAOLA del mismo país en el que haya sido adquirida, quedando expresamente excluidas las tiendas outlet, las franquicias, las tiendas por departamento (por ejemplo, El Corte Inglés, Coin, Printemps) y cualquier otro punto de venta gestionado por terceros.

La Tarjeta Regalo PDPAOLA adquirida en tiendas franquiciadas podrá ser canjeada únicamente en la tienda franquiciada en la que ha sido adquirida o en otras tiendas franquiciadas operadas por el mismo franquiciado dentro del mismo país.

La Tarjeta Regalo PDPAOLA solo se puede redimir en euros (€).

Para canjear una Tarjeta Regalo, se debe introducir el código recibido por e-mail, durante la etapa de pago (checkout) en la sección “Resumen del pedido”.

La Tarjeta Regalo puede usarse tantas veces como se desee hasta que se agote el saldo. Si la compra supera el valor de la tarjeta, se puede abonar el importe extra mediante otro método de pago disponible.

Sólo es posible utilizar una Tarjeta Regalo por compra. Sin embargo, es posible combinarla con un código descuento y otros métodos de pago ofrecidos en caja.

El saldo de la Tarjeta Regalo puede comprobarse en cualquier momento haciendo clic en el enlace que aparece en el correo electrónico de Tarjeta Regalo.

La Tarjeta Regalo PDPAOLA caduca 365 días después de la fecha de recepción del e-mail.

La Tarjeta Regalo PDPAOLA se puede comprar y canjear en los siguientes países:

Alemania, Austria, Bangladesh, Bélgica, Chipre, Eslovaquia, Eslovenia, España peninsular y Baleares, Estonia, Finlandia, Francia, Groenlandia, Guinea Ecuatorial, Guinea-Bissau, Haití, Irak, Islas Vírgenes Británicas, Italia, Jersey, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Mauricio, Mónaco, Montenegro, Nueva Zelanda, Portugal, Singapur.

9.3. CONDICIONES ESPECIALES DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

La Tarjeta Regalo es un producto electrónico, cuya finalidad principal es ser utilizada como método de pago. Por lo tanto, la Tarjeta Regalo no se encuentra sujeta a la garantía voluntaria de devolución adicional a su derecho legal de desistimiento.

Los productos comprados con una Tarjeta Regalo pueden ser cambiados por otros productos o devueltos. En caso de devolución, el importe será reembolsado exclusivamente a través de una nueva Tarjeta Regalo, no a través de tarjeta de crédito ni otro método de pago

Si el cliente decide devolver un artículo comprado de forma parcial con una Tarjeta Regalo, el importe pagado a través de la Tarjeta Regalo se acreditará en una nueva tarjeta, y no por otro medio. El importe que haya pagado mediante otro método de pago se abonará mediante ese mismo método de pago.

9.4. PRIVACIDAD

Para procesar la compra de una Tarjeta Regalo, se requieren algunos datos personales, como: Nombre, Apellido y dirección de correo electrónico.

Estos datos sólo se utilizarán para la gestión de la Tarjeta Regalo electrónica y no se conservarán para ningún otro fin.

9.5. RESPONSABILIDAD

El emisor de la Tarjeta Regalo es PDPAOLA, que también es el propietario de dicha tarjeta. La Tarjeta Regalo es un documento al portador. La responsabilidad del uso y la custodia de la tarjeta corresponde exclusivamente a su depositario o destinatario.

El destinatario de la Tarjeta Regalo será el único responsable de su uso y custodia. PDPAOLA no se hace responsable de la pérdida o anulación del correo electrónico de la Tarjeta Regalo, por lo que no se procederá al reembolso ni a la creación de una nueva Tarjeta.

La presentación del ticket de compra por parte del comprador no da derecho a ningún reembolso ni a la creación de una nueva Tarjeta Regalo.

Salvo autorización previa y por escrito de PDPAOLA, la Tarjeta Regalo no podrá ser utilizada con fines publicitarios o promocionales de productos o servicios comercializados por terceros ajenos a PDPAOLA.

En caso de adquirir una Tarjeta Regalo, PDPAOLA no se hace responsable de la no recepción o el retraso en la recepción por parte de su destinatario por causas ajenas a PDPAOLA, tales como: deficiencias en las líneas de telecomunicaciones, pérdida de información, inexactitud de los datos del destinatario de la Tarjeta Regalo, imposibilidad de entregar la tarjeta en la cuenta de correo electrónico facilitada por el comprador o en el caso de que el correo electrónico vaya a spam.

10 RESPONSABILIDAD Y JURISDICCIÓN

Tanto el acceso a la plataforma como el uso no consentido que pueda efectuarse de la información contenida en la misma es de la exclusiva responsabilidad de quien lo realiza. PDPAOLA no responderá de ninguna consecuencia, daño o perjuicio que pudieran derivarse de dicho acceso o uso. PDPAOLA no se hace responsable de los errores de seguridad, que se puedan producir ni de los daños que puedan causarse al sistema informático del usuario (hardware y software), o a los ficheros o documentos almacenados en el mismo, como consecuencia de:

- La presencia de un virus en el dispositivo del usuario que sea utilizado para la conexión a los servicios y contenidos de la plataforma.
- Un mal funcionamiento del navegador.
- y/o del uso de versiones no actualizadas del navegador o app.

PDPAOLA no se hace responsable de la fiabilidad y rapidez de los hiperenlaces que se incorporen en la plataforma para la apertura de otras. PDPAOLA no garantiza la utilidad de estos enlaces, ni se responsabiliza de los contenidos o servicios a los que pueda acceder el usuario por medio de estos enlaces, ni del buen funcionamiento de estas webs.

PDPAOLA no será responsable de los virus o demás programas informáticos que deterioren o puedan deteriorar los sistemas o equipos informáticos de los usuarios al acceder a su plataforma u otras webs a las que se haya accedido mediante enlaces de esta plataforma.

El presente Aviso se interpretará y regirá de conformidad con la legislación española. PDPAOLA y los usuarios, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, se someten al de los juzgados y tribunales del domicilio del usuario para cualquier controversia que pudiera derivarse del acceso o uso de la plataforma. En el caso de que el usuario tenga su domicilio fuera de España, PDPAOLA y el usuario, se someten, con renuncia expresa a cualquier otro fuero, a los juzgados y tribunales del domicilio de Barcelona.

MODELO DE FORMULARIO DE DESISTIMIENTO

(Sólo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato)

A la atención de SASMAT RETAIL S.L., actuando bajo el nombre comercial PDPAOLA, con domicilio en Calle Muntaner 292, 4º 1ª, 08021, Barcelona, España y correo electrónico support@pdpaola.com.

Por la presente le comunico que desisto de mi contrato de venta del siguiente bien:

Número de pedido:

Pedido el:

Recibido el:

Dirección del consumidor:

Firma del consumidor (sólo si el presente formulario se presenta en papel)

Fecha:

TERMINI DI SERVIZIO PER I CLIENTI AL DI FUORI DELL'UE E DEL REGNO UNITO

PDPAOLA

ITALIANO

Le presenti Condizioni Generali di Servizio disciplinano le condizioni generali di accesso e utilizzo del sito web disponibile all'indirizzo www.pdpaola.com e dell'app PDPAOLA (di seguito, congiuntamente, la "Piattaforma"), che SASMAT RETAIL S.L. (di seguito "PDPAOLA") mette a disposizione degli utenti di Internet.

L'utilizzo della Piattaforma implica l'accettazione piena e senza riserve di tutte le disposizioni incluse nelle presenti Condizioni. Di conseguenza, l'utente deve leggere attentamente le presenti Condizioni ogni volta che intenda utilizzare la Piattaforma, poiché il testo potrebbe essere modificato a discrezione del titolare della Piattaforma o a seguito di cambiamenti legislativi, giurisprudenziali o di prassi commerciale.

La lingua utilizzata dal titolare sulla Piattaforma è lo spagnolo, l'inglese, il francese, il tedesco o l'italiano. PDPAOLA non è responsabile della mancata comprensione della lingua della Piattaforma da parte dell'utente, né delle relative conseguenze.

1 PROPRIETÀ INDUSTRIALE E INTELLETTUALE

1.1 TITOLARITÀ DELLA PIATTAFORMA

Denominazione del titolare: SASMAT RETAIL S.L.

Indirizzo: Calle Muntaner 292, 4º 1ª, 08021 Barcellona, Spagna

Codice fiscale.: B55670228

E-mail: support@pdpaola.com

Registro delle Imprese di Barcellona: Volume 2909, Libro 0, Foglio 135, Sezione 8, Scheda T 49020 – Iscrizione 1

PDPAOLA dispone dei seguenti numeri di identificazione in conformità alla normativa vigente:

- **Francia**. Numero di Identificazione Unico ai sensi del Decreto del 27 novembre 2020 (art. R. 541-173 del Codice dell'Ambiente francese): FR224301_01KDRL.
- **Spagna**. Numero di iscrizione al Registro dei Produttori di Prodotti ai sensi del Regio Decreto 1055/2022 del 27 dicembre su imballaggi e rifiuti di imballaggio: ENV/2023/000003238.

1.2 PROPRIETÀ INTELLETTUALE

PDPAOLA è titolare di tutti i diritti di proprietà industriale e intellettuale sulla Piattaforma e sui contenuti in essa ospitati. Qualsiasi utilizzo della Piattaforma o dei suoi contenuti deve essere esclusivamente personale.

Qualsiasi altro uso che implichi copia, riproduzione, distribuzione, trasformazione, comunicazione al pubblico o qualsiasi azione simile, in tutto o in parte, dei contenuti della Piattaforma è riservato esclusivamente a PDPAOLA. Nessun utente può porre in essere tali azioni senza la preventiva autorizzazione scritta di PDPAOLA.

2 ACCESSO, UTILIZZO E CONTENUTI DELLA PIATTAFORMA

2.1. ACCESSO E UTILIZZO

La Piattaforma offre agli utenti l'accesso a informazioni e servizi forniti da PDPAOLA a persone fisiche o giuridiche interessate.

L'accesso alla Piattaforma è gratuito per gli utenti.

In linea generale, l'accesso e l'utilizzo della Piattaforma non richiedono previa sottoscrizione o registrazione.

Effettuando un ordine tramite questo sito web, dichiari di avere più di 18 anni e di avere la capacità giuridica di stipulare contratti.

2.2. CONTENUTI DELLA PIATTAFORMA

PDPAOLA può modificare i contenuti senza preavviso, nonché rimuoverli o cambiarne le modalità di accesso, liberamente e senza giustificazione, non assumendo responsabilità per le conseguenze che ciò possa comportare per gli utenti.

È vietato utilizzare i contenuti della Piattaforma per promuovere, contrattare o diffondere pubblicità o informazioni proprie o di terzi senza l'autorizzazione di PDPAOLA, né inviare pubblicità o informazioni servendosi dei servizi o delle informazioni messe a disposizione degli utenti, indipendentemente dal fatto che l'utilizzo sia gratuito o a pagamento.

I link o collegamenti ipertestuali che terzi inseriscono nelle proprie pagine web e che rimandano a questo sito o app devono aprire la pagina completa del sito o dell'app; non possono riportare, direttamente o indirettamente, indicazioni false, inesatte o fuorvianti, né porre in essere atti sleali o illeciti nei confronti di PDPAOLA.

3 PREZZI E PAGAMENTI

3.1. PREZZI

I codici sconto non sono cumulabili tra loro e non si applicano agli articoli in saldo o in promozione, né alla collezione di alta gioielleria.

PDPAOLA si riserva il diritto di modificare i propri prezzi in qualsiasi momento, garantendo al contempo all'acquirente l'applicazione del prezzo in vigore al momento della conferma dell'ordine. Non è dovuto alcun indennizzo al cliente successivamente all'acquisto.

I prezzi in euro (€) includono l'IVA per le vendite all'interno dell'Unione Europea.

I prezzi sono mostrati nella valuta locale del cliente. Se i prezzi su pdpaola.com sono visualizzati in una valuta diversa da quella del paese dell'utente, quest'ultimo può cambiare il paese di riferimento in basso a sinistra del sito o in alto a sinistra dell'app. I prezzi si aggiorneranno automaticamente.

Tutte le percentuali di sconto comunicate nelle nostre promozioni si riferiscono ai prezzi in euro. Le percentuali di sconto possono variare in seguito alle conversioni di valuta necessarie.

Le vendite verso paesi al di fuori dell'Unione Europea non includono l'IVA ma possono essere soggette a dazi e imposte.

Il cliente può prepagare tali dazi e imposte durante il checkout o scegliere di pagarli alla consegna.

Tutte le imposte, i dazi e i diritti doganali sono a carico del cliente secondo la normativa vigente. L'importo varia in base al paese e al totale della fattura in euro. Tali importi sono dovuti dal cliente al ricevimento dell'ordine.

3.2. PAGAMENTI E SICUREZZA

PDPAOLA offre diversi metodi di pagamento. Tutti sono sicuri e crittografati. PDPAOLA non può visualizzare né archiviare le informazioni di pagamento del cliente.

I metodi di pagamento online disponibili sono mostrati durante il processo di acquisto.

Tali metodi garantiscono inoltre che nessuna parte non autorizzata possa utilizzare i dati, poiché basati su algoritmi protetti che trasmettono le informazioni in forma crittografata, visibili solo agli istituti bancari.

3.3. CORREZIONE DI ERRORI DI PREZZO

Ci adoperiamo per garantire che tutte le informazioni, inclusi i prezzi, siano accurate e aggiornate sulla Piattaforma.

Tuttavia, possono verificarsi errori di prezzo involontari. Qualora un prodotto sia elencato con un prezzo manifestamente errato — ossia sia riscontrabile un divario significativo tra un prezzo ragionevole e il prezzo di vendita indicato sulla Piattaforma a causa di un errore di battitura, trascrizione, informazioni di prezzo errate ricevute dai nostri fornitori, errori tecnologici o informatici, o qualsiasi altro errore nella presentazione del prezzo al cliente — PDPAOLA si riserva il diritto di rifiutare l'ordine, nonché di annullare o richiedere la restituzione di qualsiasi ordine effettuato per prodotti indicati con prezzo manifestamente errato.

- **Se l'ordine è stato confermato e la carta di credito addebitata**, emetteremo un accredito dell'importo del prezzo errato e annulleremo l'ordine. Qualora il prezzo corretto del prodotto sia superiore a quello indicato, vi contatteremo per offrirvi la possibilità di procedere con l'ordine al prezzo corretto o annullarlo.
- **Se il prodotto è già stato consegnato a un prezzo manifestamente errato**, ci riserviamo il diritto di richiederne la restituzione o, in alternativa, di offrirvi la possibilità di pagare la differenza tra il prezzo errato e il prezzo corretto. Vi contatteremo per coordinare la restituzione o il pagamento integrativo.

La presente policy si applica indipendentemente dall'avvenuta conferma dell'ordine, dall'elaborazione del pagamento e dalla consegna del prodotto. Ci scusiamo per gli eventuali disagi e vi ringraziamo per la comprensione.

4 SPEDIZIONI E CONSEGNE

4.1. PAESI, METODI DI CONSEGNA E SPESE DI SPEDIZIONE

L'elenco dei paesi serviti è consultabile sulla Piattaforma.

A seconda del paese di consegna, sono proposti diversi metodi e tempi di consegna, ciascuno con specifiche spese di spedizione.

4.2. TEMPI DI PREPARAZIONE

Tutti gli ordini vengono preparati entro 48 ore dalla data di conferma dell'ordine.

Se il cliente ritiene che l'ordine stia subendo un ritardo, può contattare il nostro Servizio Clienti tramite il modulo di contatto.

La preparazione degli ordini è rapida, pertanto non possiamo garantire la modifica dell'ordine se richiesta.

Gli ordini contenenti prodotti di alta gioielleria prevedono tempi di preparazione specifici comunicati durante il checkout.

PDPAOLA non è responsabile di fattori esterni che possano ritardare o impedire la consegna e che non rientrino nel controllo dei nostri partner logistici.

4.3. SPEDIZIONE E TRACCIAMENTO DELL'ORDINE

Non appena spediamo il vostro ordine, riceverete un'e-mail di conferma con un link per il tracciamento.

In caso di assenza all'indirizzo di consegna, il corriere contatterà il cliente per riprogrammare un secondo tentativo.

Durante i periodi di saldi e promozioni (come Black Friday, Cyber Monday e Natale), i corrieri possono subire lievi ritardi. Qualsiasi aggiornamento sullo stato della spedizione verrà notificato e avrete accesso a tutte le informazioni di tracciamento una volta che l'ordine sarà spedito. In caso di problemi, contattateci.

4.4. DAZI E ONERI DOGANALI

Le spedizioni verso paesi extra UE possono comportare tasse e oneri aggiuntivi, in ogni caso a carico del cliente.

PDPAOLA si impegna a svolgere le pratiche e a predisporre la documentazione necessaria per la gestione doganale.

5 POLITICA DI RECESSO

5.1. DIRITTO DI RECESSO

Il Cliente ha il diritto di recedere dal presente contratto entro 14 giorni di calendario, senza dover fornire alcuna motivazione.

Il periodo di recesso scade dopo 14 giorni di calendario dal giorno in cui il Cliente, o un terzo designato dal Cliente diverso dal vettore, acquisisce il possesso materiale dei beni.

5.2. CONSEGUENZE DEL RECESSO

In caso di recesso, PDPAOLA rimborserà al Cliente tutti i pagamenti ricevuti, comprese le spese di consegna, ad eccezione dei costi aggiuntivi derivanti dalla scelta, da parte del Cliente, di una modalità di consegna diversa dalla modalità standard meno costosa offerta da PDPAOLA.

Il rimborso sarà effettuato senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro un termine massimo di 14 giorni di calendario dalla data in cui PDPAOLA sarà informata della decisione di recedere dal contratto.

PDPAOLA effettuerà il rimborso utilizzando lo stesso metodo di pagamento impiegato per l'acquisto, salvo che il Cliente abbia espressamente richiesto un metodo diverso. In nessun caso il Cliente sosterrà costi quale conseguenza del rimborso.

PDPAOLA potrà trattenere il rimborso fino al ricevimento dei beni oppure fino a quando il Cliente avrà fornito la prova della loro restituzione, a seconda di quale condizione si verifichi per prima.

Il Cliente dovrà restituire i beni senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro un termine massimo di 14 giorni di calendario dalla data in cui comunica la propria decisione di recedere dal contratto. Il termine si considera rispettato se i beni vengono spediti prima della sua scadenza.

In linea generale, PDPAOLA offre ai propri Clienti la possibilità di consegnare il pacco presso uno dei nostri punti di consegna autorizzati. Questo servizio prevede un costo per ciascuna richiesta, che varia in base al Paese di destinazione dell'ordine e che sarà detratto dall'importo totale da rimborsare. Le informazioni aggiornate su tali costi sono disponibili nel Centro Assistenza, sezione Cambi e resi.

Il Cliente è responsabile unicamente della diminuzione di valore dei beni risultante da una manipolazione diversa da quella necessaria per stabilirne la natura, le caratteristiche e il funzionamento.

I prodotti acquistati durante un periodo promozionale sono soggetti alle condizioni della relativa promozione. Qualora l'esercizio del diritto di recesso, totale o parziale, comporti il mancato rispetto di tali condizioni, PDPAOLA si riserva il diritto di:

- Richiedere la restituzione dei prodotti promozionali inclusi nell'ordine.
- Ricalcolare l'importo dell'ordine applicando le condizioni commerciali che sarebbero state applicabili qualora non fossero stati soddisfatti i requisiti della promozione ed effettuare il rimborso sulla base dell'importo così ricalcolato.

5.3. ECCEZIONI AL DIRITTO DI RECESSO

Il diritto di recesso non si applica ai contratti aventi ad oggetto prodotti realizzati secondo le specifiche del Cliente o chiaramente personalizzati per soddisfare le sue esigenze individuali (prodotti personalizzati).

Il diritto di recesso sarà valido solo se il prodotto verrà restituito nelle stesse condizioni in cui è stato ricevuto. Non saranno accettati resi o rimborsi se il prodotto è stato utilizzato oltre la semplice apertura, se presenta danni o se non si trova nelle sue condizioni originali.

Per procedere con il reso, l'articolo dovrà essere restituito con l'imballaggio originale, le etichette, gli eventuali omaggi associati, le istruzioni, i certificati e qualsiasi altro documento che lo accompagni. È fondamentale che i prodotti arrivino in perfette condizioni, privi di evidenti segni di utilizzo e all'interno del loro imballaggio originale. In caso contrario, la richiesta sarà respinta.

È responsabilità del Cliente fornire un imballaggio adeguato affinché gli articoli arrivino a PDPAOLA in perfette condizioni. Se gli articoli vengono ricevuti in cattive condizioni, non sarà possibile elaborare il reso.

5.4. ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RECESSO

Per esercitare il diritto di recesso, il Cliente deve comunicare a PDPAOLA Customer Service la propria decisione di recedere dal contratto mediante una dichiarazione esplicita.

Tale comunicazione può essere inviata per posta all'indirizzo Calle Muntaner 292, 4º 1ª, 08021 Barcellona, Spagna, telefonicamente al numero +34 937 609 481 oppure via e-mail all'indirizzo support@pdpaola.com.

Il Cliente può utilizzare il modulo tipo di recesso allegato alle presenti Condizioni Generali, sebbene il suo utilizzo non sia obbligatorio.

Il Cliente può inoltre esercitare il diritto di recesso in modalità elettronica compilando una dichiarazione esplicita di recesso tramite il link disponibile sulla Piattaforma. In tal caso, PDPAOLA confermerà via e-mail la ricezione della richiesta di recesso.

Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che il Cliente invii la comunicazione prima della scadenza del periodo di recesso.

6 POLITICA DI CAMBI E RESI

6.1. CAMBI E RESI

Fatto salvo il diritto di recesso riconosciuto dalla legge ai consumatori, come previsto nella sezione precedente, PDPAOLA offre inoltre, su base volontaria, le seguenti condizioni commerciali:

- **Resi volontari**
  Il Cliente può richiedere il reso volontario di un prodotto entro 30 giorni di calendario dalla data in cui il Cliente, o un terzo designato dal Cliente diverso dal vettore, acquisisce il possesso materiale del prodotto.

  La presente politica commerciale si applica per l'intera durata di tale periodo. Di conseguenza, il reso volontario può essere richiesto sia durante i primi 14 giorni di calendario, periodo in cui coesiste con il diritto legale di recesso, sia durante i successivi 16 giorni di calendario successivi alla scadenza di tale termine.

  Il reso volontario dà diritto all'emissione di un buono d'acquisto, senza data di scadenza, pari all'intero importo del prodotto restituito. In questi casi, il rimborso non sarà effettuato sul metodo di pagamento originale né tramite qualsiasi altro metodo di pagamento.

  Campagna Black Friday e Natale: In via eccezionale, per tutti gli ordini effettuati tra il **22 novembre 2026 e il 6 gennaio 2027** (estremi inclusi), il termine per richiedere il reso volontario in cambio dell'emissione di un Buono Acquisto, senza data di scadenza, pari all'intero valore del prodotto restituito, è prorogato fino al **10 gennaio 2027**, oppure fino alla scadenza del termine ordinario di 30 giorni di calendario dalla consegna, qualora quest'ultimo risulti più favorevole al cliente.
- **Cambi di prodotto**
  Il Cliente può richiedere il cambio di un prodotto entro 30 giorni di calendario dalla data in cui il Cliente, o un terzo designato dal Cliente diverso dal vettore, acquisisce il possesso materiale dei beni.

  Campagna Black Friday e Natale: In via eccezionale, per tutti gli ordini effettuati tra il **22 novembre 2026 e il 6 gennaio 2027** (estremi inclusi), il termine per richiedere il cambio di un prodotto è prorogato fino al **10 gennaio 2027**, oppure fino alla scadenza del termine ordinario di 30 giorni di calendario dalla consegna, qualora quest'ultimo risulti più favorevole al cliente.

6.2. CONSEGUENZE DEI CAMBI E DEI RESI

In caso di reso volontario, PDPAOLA emetterà un buono d'acquisto, senza data di scadenza, pari all'intero importo del prodotto restituito. Il Cliente potrà inoltre richiedere il cambio del prodotto durante il periodo sopra descritto.

L'elaborazione del cambio o del reso sarà subordinata alla ricezione dei beni oppure alla presentazione di una prova della loro restituzione, a seconda di quale condizione si verifichi per prima.

Una volta presentata la richiesta di cambio o di reso e ricevute le relative istruzioni, il Cliente dovrà spedire il prodotto a PDPAOLA entro un termine massimo di 3 giorni di calendario. Il termine si considera rispettato se il Cliente consegna il pacco al corriere o presso un punto di consegna autorizzato prima della sua scadenza.

In linea generale, PDPAOLA offre ai propri Clienti la possibilità di consegnare il pacco presso uno dei nostri punti di consegna autorizzati. Questo servizio è gratuito.

Una volta ricevuto il prodotto presso le nostre strutture, il team Qualità di PDPAOLA verificherà che siano soddisfatte le condizioni previste dalla presente politica. In caso di accettazione, la richiesta sarà elaborata entro un termine massimo di 14 giorni lavorativi.

I prodotti acquistati durante un periodo promozionale sono soggetti alle condizioni della relativa promozione. Qualora un reso o un cambio, totale o parziale, comporti il mancato rispetto di tali condizioni, PDPAOLA si riserva il diritto di:

- Richiedere la restituzione dei prodotti promozionali inclusi nell'ordine.
- Ricalcolare l'importo dell'ordine applicando le condizioni commerciali che sarebbero state applicabili in assenza della promozione ed effettuare, ove applicabile, il rimborso, l'emissione del buono d'acquisto o il cambio sulla base dell'importo così ricalcolato.

6.3. ECCEZIONI E CONDIZIONI APPLICABILI AI CAMBI E AI RESI

Non saranno accettati resi volontari né cambi di prodotti realizzati secondo le specifiche del Cliente o chiaramente personalizzati.

I resi volontari e i cambi saranno validi solo se il prodotto verrà restituito nelle stesse condizioni in cui è stato ricevuto. Le richieste non saranno accettate se il prodotto è stato utilizzato oltre quanto necessario per verificarne la natura, le caratteristiche e il funzionamento, se presenta danni o se non viene restituito nelle sue condizioni originali.

Per procedere con il reso o il cambio, l'articolo dovrà essere restituito con l'imballaggio originale, le etichette, gli eventuali omaggi associati, le istruzioni, i certificati e qualsiasi altro documento che lo accompagni. È fondamentale che i prodotti arrivino in perfette condizioni, privi di evidenti segni di utilizzo e all'interno del loro imballaggio originale. In caso contrario, la richiesta sarà respinta.

È responsabilità del Cliente fornire un imballaggio adeguato affinché gli articoli arrivino a PDPAOLA in perfette condizioni. PDPAOLA non sarà responsabile di eventuali smarrimenti o danni che il pacco possa subire durante il trasporto.

6.4. CAMBI E RESI TRAMITE LA PIATTAFORMA

Per effettuare un reso o un cambio, il Cliente deve presentare una richiesta tramite il Centro Resi disponibile sulla Piattaforma.

Se non riesci a registrare la tua richiesta, contatta il nostro team Customer Care compilando questo modulo.

Le richieste saranno esaminate entro 24-48 ore. Una volta approvate, il Cliente riceverà via e-mail le istruzioni necessarie per completare la procedura.

Il Cliente potrà selezionare il metodo di reso preferito al momento dell'invio della richiesta tramite il nostro Centro Resi.

7 GARANZIA

7.1. GARANZIA COMMERCIALE DEL PRODOTTO

PDPAOLA offre una garanzia commerciale volontaria per difetti di conformità originari e difetti di fabbricazione e/o dei materiali per un periodo di 3 anni dalla data di consegna dell'ordine. Questa garanzia si applica esclusivamente ai gioielli realizzati da PDPAOLA e acquistati tramite la Piattaforma. In caso di difetto accertato dei materiali o della lavorazione, PDPAOLA procederà alla riparazione o sostituzione gratuita del gioiello interessato.

7.2. DIRITTI LEGALI DEL CONSUMATORE

La presente garanzia commerciale viene fornita in aggiunta e non pregiudica, limita né sostituisce i diritti legali inderogabili spettanti al consumatore ai sensi della legislazione applicabile nel suo Paese di residenza abituale.

7.3. ESCLUSIONI DALLA COPERTURA

Sono espressamente esclusi dalla presente garanzia:

- I danni derivanti da uso improprio, maltrattamento fisico, mancanza di cura, manipolazione inadeguata o incidenti causati dal consumatore o da terzi.
- La normale usura derivante dall'utilizzo del prodotto, inclusa la naturale perdita o attenuazione della placcatura, i graffi superficiali o la deformazione del gioiello dovuta a un uso continuato.
- Le variazioni e irregolarità naturali proprie dei materiali di origine minerale o organica, come pietre naturali o perle, che dipendono dalla loro origine e non sono considerate difetti di fabbricazione.

7.4. PROCEDURA DI RECLAMO E DATI DEL GARANTE

Per presentare una richiesta di garanzia, il cliente deve contattarci tramite il Centro Richieste di Garanzia e il nostro servizio di Assistenza Clienti risponderà alla richiesta.

Garante Responsabile: SASMAT RETAIL S.L., Calle Muntaner 292, 4º 1ª, 08021 Barcelona (C.I.F. B55670228).

8 PROTEZIONE DEI DATI

In conformità al Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, l'utente può esercitare i diritti di accesso, rettifica, cancellazione/estrazione, opposizione, limitazione o portabilità.

Per maggiori dettagli sull'uso dei cookie, sul tipo di informazioni raccolte, sui relativi scopi e modalità d'uso, nonché sulle circostanze di eventuale comunicazione dei dati dei clienti, consultare la nostra Informativa sulla Privacy disponibile sulla Piattaforma.

9 CONDIZIONI DELLA CARTA REGALO

9.1. ACQUISTO

La Gift Card e l'e-gift card PDPAOLA sono disponibili per l'acquisto esclusivamente sul sito, in qualsiasi boutique PDPAOLA (ad eccezione dei punti vendita outlet) e nelle boutique in franchising.La Carta Regalo o e-gift card di PDPAOLA può essere acquistata solo sulla Piattaforma o in qualsiasi negozio PDPAOLA.

È possibile scegliere l'importo della Carta Regalo nella relativa pagina prodotto: da €50 a €950. Il suo uso è esclusivamente limitato all'acquisto di prodotti PDPAOLA.

Non è possibile ricaricare il saldo della Carta Regalo PDPAOLA una volta utilizzata.

La Carta Regalo può essere pagata con uno dei metodi di pagamento accettati sulla Piattaforma o nei negozi PDPAOLA. Non è possibile pagare una Carta Regalo con un'altra Carta Regalo, codici sconto o altre promozioni.

La Carta Regalo PDPAOLA è digitale e verrà inviata via e-mail all'indirizzo fornito. Non è possibile inviare Carte Regalo fisiche a indirizzi postali.

Importante:

Gli acquirenti e gli utenti della Carta Regalo devono assicurarsi di fornire un indirizzo e-mail corretto.

I destinatari delle Carte Regalo sono responsabili della conservazione dell'e-mail contenente la Carta Regalo; non possiamo emetterne una nuova se l'e-mail viene eliminata dalla loro casella di posta.

È possibile acquistare più Carte Regalo per ordine selezionando "aggiungi al carrello" o ripetendo l'opzione "regala" per più destinatari. A ciascun destinatario verrà inviato via e-mail un codice univoco della Carta Regalo, non visibile nella conferma d'ordine ricevuta dall'acquirente né da altri destinatari.

Il codice della Carta Regalo è inviato al destinatario via e-mail nella data scelta dall'acquirente nella pagina prodotto della Carta Regalo, che può differire dalla data di acquisto.

La Carta Regalo si attiva alla data selezionata.

9.2. UTILIZZO E VALIDITÀ (NEL TEMPO E NELLO SPAZIO)

La Gift Card PDPAOLA acquistata sul sito può essere utilizzata esclusivamente sul sito del paese in cui è stata acquistata. Se la Gift Card è stata acquistata sul sito spagnolo o in una boutique PDPAOLA in Spagna (ad eccezione dei punti vendita outlet), può essere utilizzata sia sul sito spagnolo che nelle boutique PDPAOLA in Spagna. I punti vendita outlet, le boutique in franchising, i grandi magazzini (come El Corte Inglés, Coin e Printemps) e qualsiasi altro punto vendita gestito da terzi sono espressamente esclusi.

La Gift Card PDPAOLA acquistata in boutique situate al di fuori della Spagna può essere utilizzata esclusivamente nelle boutique PDPAOLA dello stesso paese in cui è stata acquistata. I punti vendita outlet, le boutique in franchising, i grandi magazzini (come El Corte Inglés, Coin e Printemps) e qualsiasi altro punto vendita gestito da terzi sono espressamente esclusi.

La Gift Card PDPAOLA acquistata in boutique in franchising può essere utilizzata esclusivamente nella boutique in franchising in cui è stata acquistata, o in altre boutique in franchising gestite dallo stesso franchisee nello stesso paese.

La Carta Regalo PDPAOLA può essere riscattata solo in euro (€).

Per riscattare una Carta Regalo, inserire il codice ricevuto via e-mail durante il checkout nella sezione "Riepilogo dell'ordine".

La Carta Regalo può essere utilizzata più volte fino all'esaurimento del saldo. Se l'acquisto supera il valore della

carta, l'importo eccedente può essere pagato con un altro metodo di pagamento disponibile.

È possibile utilizzare una sola Carta Regalo per acquisto. È tuttavia possibile combinarla con un codice sconto e altri metodi di pagamento disponibili in cassa.

Il saldo della Carta Regalo può essere verificato in qualsiasi momento cliccando sul link presente nell'e-mail della Carta Regalo.

La Carta Regalo PDPAOLA scade 365 giorni dopo la data di ricezione dell'e-mail.

La Carta Regalo PDPAOLA può essere acquistata e riscattata nei seguenti paesi: Germania, Austria, Bangladesh, Belgio, Cipro, Slovacchia, Slovenia, Spagna peninsulare e Isole Baleari, Estonia, Finlandia, Francia, Groenlandia, Guinea Equatoriale, Guinea-Bissau, Haiti, Iraq, Isole Vergini Britanniche, Italia, Jersey, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Mauritius, Monaco, Montenegro, Nuova Zelanda, Portogallo, Singapore.

9.3. CONDIZIONI SPECIALI DI CAMBI E RESI

La Carta Regalo è un prodotto elettronico la cui finalità principale è essere utilizzata come mezzo di pagamento. Pertanto, non è soggetta alla garanzia commerciale di reso aggiuntiva rispetto al diritto legale di recesso.

I prodotti acquistati con Carta Regalo possono essere cambiati o restituiti. In caso di reso, l'importo sarà rimborsato esclusivamente tramite una nuova Carta Regalo, non tramite carta di credito né altro metodo di pagamento.

Se il cliente decide di restituire un articolo pagato parzialmente con Carta Regalo, l'importo corrispondente sarà accreditato su una nuova carta e non con altro mezzo. L'importo pagato con un altro metodo verrà rimborsato tramite lo stesso metodo.

9.4. PRIVACY

Per elaborare l'acquisto di una Carta Regalo sono necessari alcuni dati personali, quali: nome, cognome e indirizzo e-mail. Tali dati saranno utilizzati esclusivamente per la gestione della Carta Regalo elettronica e non saranno conservati per altre finalità.

9.5. RESPONSABILITÀ

L'emittente e proprietario della Carta Regalo è PDPAOLA. La Carta Regalo è un titolo al portatore. La responsabilità del suo uso e della sua custodia ricade esclusivamente sul titolare o destinatario.

Il destinatario della Carta Regalo è l'unico responsabile del suo uso e della sua conservazione. PDPAOLA non è responsabile della perdita o cancellazione dell'e-mail contenente la Carta Regalo; non verrà effettuato alcun rimborso né emessa una nuova carta.

La presentazione dello scontrino d'acquisto da parte dell'acquirente non dà diritto ad alcun rimborso né all'emissione di una nuova Carta Regalo.

Salvo preventiva autorizzazione scritta di PDPAOLA, la Carta Regalo non può essere utilizzata per finalità pubblicitarie o promozionali di prodotti o servizi commercializzati da terzi.

In caso di acquisto di una Carta Regalo, PDPAOLA non è responsabile della mancata ricezione o del ritardo nella ricezione da parte del destinatario per cause non imputabili a PDPAOLA, quali: disservizi delle linee di telecomunicazione, perdita di informazioni, inesattezza dei dati del destinatario, impossibilità di consegnare la carta all'indirizzo e-mail fornito dall'acquirente o qualora l'e-mail finisca nello spam.

Il presente Avviso sarà interpretato e regolato dal diritto spagnolo. PDPAOLA e gli utenti, con espressa rinuncia a qualsiasi altro foro eventualmente competente, si sottopongono a quello dei tribunali del domicilio dell'utente per qualsiasi controversia derivante dall'accesso o dall'uso della Piattaforma. Qualora l'utente sia domiciliato fuori dalla Spagna, PDPAOLA e l'utente si sottopongono, con espressa rinuncia a qualsiasi altro foro, ai tribunali di Barcellona.

10 RESPONSABILITÀ E GIURISDIZIONE

Sia l'accesso alla Piattaforma sia l'uso non autorizzato delle informazioni in essa contenute sono di esclusiva responsabilità di chi li effettua. PDPAOLA non risponderà di eventuali conseguenze, danni o pregiudizi che possano derivarne. PDPAOLA non è responsabile di errori di sicurezza né dei danni che possano essere causati al sistema informatico dell'utente (hardware e software) o ai file o documenti in esso memorizzati, a causa di:

- Presenza di virus nel dispositivo dell'utente utilizzato per collegarsi ai servizi e ai contenuti della Piattaforma.
- Malfunzionamento del browser.
- E/o utilizzo di versioni non aggiornate del browser o dell'app.

PDPAOLA non è responsabile dell'affidabilità o della rapidità dei collegamenti ipertestuali integrati nella Piattaforma per l'apertura di altri siti. PDPAOLA non garantisce l'utilità di tali link e non è responsabile dei contenuti o servizi ai quali l'utente può accedere tramite essi, né del corretto funzionamento di tali siti.

PDPAOLA non risponde di virus o altri programmi informatici che possano danneggiare o deteriorare i sistemi o le apparecchiature informatiche degli utenti all'accesso alla propria Piattaforma o ad altri siti raggiunti tramite link presenti sulla Piattaforma.

MODELLO DI MODULO DI RECESSO

(Compilare e inviare solo se si desidera recedere dal contratto)

All'attenzione di SASMAT RETAIL S.L., operante con il nome commerciale PDPAOLA, con sede in Calle Muntaner 292, 4º 1ª, 08021, Barcellona, Spagna, e e-mail support@pdpaola.com.

Con la presente comunico il recesso dal contratto di vendita relativo al seguente bene/i:

Numero d'ordine:

Ordinato il:

Ricevuto il:

Indirizzo del consumatore:

Firma del consumatore (solo se il presente modulo è presentato in formato cartaceo):

Data:

CONDITIONS DE SERVICE POUR LES CLIENTS HORS DE L'UE ET DU ROYAUME-UNI

PDPAOLA

FRANÇAISE

Les présentes Conditions Générales de Service régissent les conditions générales d'accès et d'utilisation du site web accessible à l'adresse www.pdpaola.com et de l'application PDPAOLA (ci-après dénommés conjointement la « Plateforme »), que SASMAT RETAIL S.L. (ci-après « PDPAOLA ») met à la disposition des internautes.

L'utilisation de la Plateforme implique l'acceptation pleine et entière, sans réserve, de chacune des dispositions incluses dans les présentes Conditions. En conséquence, l'utilisateur de la Plateforme doit lire attentivement les présentes Conditions à chacune des occasions où il envisage d'utiliser la Plateforme, le texte pouvant être modifié à la discrétion du titulaire de la Plateforme ou du fait d'un changement législatif, jurisprudentiel ou des pratiques commerciales.

La langue utilisée par le titulaire sur la Plateforme est l'espagnol, l'anglais, le français, l'allemand ou l'italien. PDPAOLA n'est pas responsable d'une éventuelle incompréhension de la langue de la Plateforme par l'utilisateur, ni des conséquences qui pourraient en découler.

1 PROPRIÉTÉ INDUSTRIELLE ET INTELLECTUELLE

1.1 TITULARITÉ DE LA PLATEFORME

Dénomination du titulaire: SASMAT RETAIL S.L.

Adresse: Calle Muntaner 292, 4º 1ª, 08021 Barcelone, Espagne

NIF: B55670228

Courriel: support@pdpaola.com

Registre du Commerce de Barcelone: Tome 2909, Livre 0, Feuille 135, Section 8, Feuille T 49020 – Inscription 1

PDPAOLA dispose des numéros d'identification suivants, en conformité avec la réglementation en vigueur:

- **France**. Numéro d'Identification Unique conformément au décret du 27 novembre 2020 (article R.541-173 du Code de l'environnement): FR224301_01KDRL.
- **Espagne**. Numéro d'inscription des producteurs de produits conformément au Décret royal 1055/2022 du 27 décembre relatif aux emballages et aux déchets d'emballages: ENV/2023/000003238.

1.2 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

PDPAOLA est titulaire de l'ensemble des droits de propriété industrielle et intellectuelle portant sur la Plateforme ainsi que sur les contenus qui y figurent. Toute utilisation de la Plateforme ou de ses contenus doit être strictement personnelle.

Tout autre usage impliquant la copie, la reproduction, la distribution, la transformation, la communication publique ou toute action similaire, portant sur tout ou partie des contenus de la Plateforme, est réservé exclusivement à PDPAOLA. Aucun utilisateur ne peut réaliser de telles actions sans l'autorisation préalable et écrite de PDPAOLA.

2 ACCÈS, UTILISATION ET CONTENUS DE LA PLATEFORME

2.1. ACCÈS ET UTILISATION

La Plateforme offre aux utilisateurs l'accès à des informations et services fournis par PDPAOLA aux personnes physiques ou morales qui y portent intérêt.

L'accès à la Plateforme est gratuit pour les utilisateurs.

De manière générale, l'accès et l'utilisation de la Plateforme ne nécessitent pas la souscription ou l'inscription préalables des utilisateurs.

En passant une commande sur ce site web, vous déclarez être âgé de plus de 18 ans et avoir la capacité juridique de conclure des contrats.

2.2. CONTENUS DE LA PLATEFORME

PDPAOLA peut modifier les contenus sans préavis, ainsi que les supprimer ou en changer les modalités d'accès, librement et sans justification, sans assumer la responsabilité des conséquences que cela pourrait entraîner pour les utilisateurs.

Il est interdit d'utiliser les contenus de la Plateforme pour promouvoir, contracter ou diffuser de la publicité ou des informations, propres ou de tiers, sans l'autorisation de PDPAOLA, ni d'envoyer de la publicité ou des informations en utilisant les services ou informations mis à disposition des utilisateurs, que cette utilisation soit gratuite ou non.

Les liens ou hyperliens que des tiers incorporent sur leurs sites web et qui renvoient vers ce site ou cette application doivent ouvrir la page complète du site ou de l'application ; ils ne peuvent comporter, directement ou indirectement, d'indications fausses, inexactes ou confuses, ni constituer des actes déloyaux ou illicites à l'encontre de PDPAOLA.

3 PRIX ET PAIEMENTS

3.1. PRIX

Les codes de réduction ne sont pas cumulables entre eux et ne s'appliquent pas aux articles soldés ou en promotion, ni à la collection de haute joaillerie.

PDPAOLA se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, tout en garantissant à l'acheteur l'application du prix en vigueur au moment de la confirmation de la commande. Aucune compensation ne sera due au client postérieurement à l'achat.

Les prix en euros (€) incluent la TVA pour les ventes au sein de l'Union européenne.

Les prix sont affichés dans la devise locale du client. Si les prix sur pdpaola.com s'affichent dans une devise différente de celle du pays de l'utilisateur, celui-ci peut changer le pays de référence en bas à gauche du site web ou en haut à gauche de l'application. Les prix se mettront automatiquement à jour.

Tous les pourcentages de réduction communiqués dans nos promotions se réfèrent aux prix en euros. Les pourcentages de réduction peuvent varier en raison des conversions de devise nécessaires.

Les ventes à destination de pays hors Union européenne n'incluent pas la TVA et peuvent être soumises à des taxes et droits de douane.

Le client peut prépayer ces taxes et droits lors du processus d'achat ou choisir de les régler à la livraison.

Tous les impôts, droits et taxes de douane sont à la charge du client, conformément aux dispositions légales en vigueur. Leur montant varie selon le pays et le total de la facture en euros. Ces montants sont dus par le client lors de la réception de la commande.

3.2. PAIEMENTS ET SÉCURITÉ

PDPAOLA propose plusieurs moyens de paiement. Tous sont sécurisés et chiffrés. PDPAOLA ne peut ni voir ni stocker les informations de paiement du client.

Les moyens de paiement en ligne disponibles sont affichés au cours du passage en caisse.

Ces moyens garantissent également qu'aucun tiers non autorisé ne puisse utiliser les données, celles-ci étant transmises sous forme chiffrée au moyen d'algorithmes protégés, de sorte qu'elles ne soient visibles que par les établissements bancaires.

3.3. CORRECTION D'ERREURS DE PRIX

Nous nous efforçons d'assurer l'exactitude et l'actualisation de toutes les informations figurant sur la Plateforme, y compris les prix.

Cependant, des erreurs de prix involontaires peuvent survenir. Si un produit est affiché à un prix manifestement erroné — c'est-à-dire révélant un écart significatif entre un prix raisonnable et le prix de vente indiqué sur la Plateforme en raison, par exemple, d'une faute de frappe, d'une erreur de transcription, d'une information de prix incorrecte reçue de nos fournisseurs, d'erreurs technologiques ou informatiques, ou de toute autre erreur dans la présentation du prix — PDPAOLA se réserve le droit de refuser la commande, ainsi que d'annuler ou de demander le retour de toute commande passée pour des produits listés à ce prix manifestement erroné.

- **Si votre commande a été confirmée et votre carte bancaire débitée**, nous émettrons un avoir du montant correspondant au prix incorrect et annulerons votre commande. Si le prix correct du produit est supérieur au prix affiché, nous vous contacterons pour vous proposer de poursuivre la commande au prix exact ou d'annuler votre commande.
- **Si le produit a déjà été livré à un prix manifestement incorrect**, nous nous réservons le droit d'en demander le retour ou, à défaut, de vous proposer de régler la différence entre le prix incorrect et le prix exact. Nous vous contacterons pour organiser le retour ou le paiement complémentaire.

Cette politique s'applique indépendamment de la confirmation de la commande, du traitement du paiement et de la livraison du produit. Nous vous prions de nous excuser pour tout désagrément et vous remercions de votre compréhension.

4 EXPÉDITIONS ET LIVRAISONS

4.1. PAYS, MODALITÉS DE LIVRAISON ET FRAIS D'ENVOI

La liste des pays desservis est disponible sur la Plateforme.

Selon le pays de livraison, différentes modalités et délais de livraison sont proposés, chacun avec des frais d'envoi spécifiques.

4.2. DÉLAIS DE PRÉPARATION

Toutes les commandes sont préparées dans les 48 heures suivant la date de confirmation de la commande.

Si le client estime que sa commande subit un retard, il peut contacter notre Service Client via le formulaire de contact.

La préparation des commandes étant rapide, nous ne pouvons pas garantir la modification de la commande si elle est demandée.

Les commandes contenant des pièces de haute joaillerie sont soumises à un délai de préparation spécifique communiqué lors du passage en caisse.

PDPAOLA ne saurait être tenue responsable des facteurs externes susceptibles de retarder ou d'empêcher une livraison et qui ne sont pas couverts par nos partenaires logistiques.

4.3. EXPÉDITION ET SUIVI DE COMMANDE

Dès l'expédition de votre commande, vous recevrez un email de confirmation comportant un lien de suivi.

En cas d'absence à l'adresse de livraison, le transporteur contactera le client afin de reprogrammer une seconde tentative de livraison.

Pendant les périodes de soldes et de promotions (telles que Black Friday, Cyber Monday et Noël), les transporteurs peuvent connaître de légers retards. Toute mise à jour du statut de votre envoi vous sera notifiée et vous aurez accès à l'intégralité des informations de suivi dès l'expédition. En cas d'incident, veuillez nous contacter.

4.4. DROITS ET FRAIS DE DOUANE

Les envois à destination de pays hors Union européenne peuvent entraîner des taxes et frais supplémentaires, qui seront en tout état de cause à la charge du client.

PDPAOLA s'engage à effectuer les démarches et à préparer la documentation nécessaire au traitement douanier correspondant.

5 POLITIQUE DE RÉTRACTATION

5.1. DROIT DE RÉTRACTATION

Le Client dispose d'un délai de 14 jours calendaires pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de sa décision.

Le délai de rétractation expire 14 jours calendaires après le jour où le Client, ou un tiers désigné par le Client autre que le transporteur, prend physiquement possession des biens.

5.2. CONSÉQUENCES DE LA RÉTRACTATION

En cas de rétractation, PDPAOLA remboursera au Client tous les paiements reçus, y compris les frais de livraison, à l'exception des frais supplémentaires résultant du choix par le Client d'un mode de livraison autre que le mode de livraison standard le moins coûteux proposé par PDPAOLA.

Le remboursement sera effectué sans retard injustifié et, en tout état de cause, dans un délai maximum de 14 jours calendaires à compter de la date à laquelle PDPAOLA est informée de la décision de rétractation.

PDPAOLA effectuera le remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé lors de l'achat, sauf si le Client a expressément convenu d'un autre moyen. En aucun cas, le Client ne supportera de frais du fait de ce remboursement.

PDPAOLA pourra différer le remboursement jusqu'à la réception des biens ou jusqu'à ce que le Client fournisse une preuve de leur renvoi, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le Client devra renvoyer les biens sans retard injustifié et, en tout état de cause, au plus tard dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la communication de sa décision de rétractation. Ce délai est réputé respecté si les biens sont expédiés avant son expiration.

En règle générale, PDPAOLA offre à ses Clients la possibilité de déposer leur colis dans l'un de nos points de dépôt agréés. Ce service entraîne des frais par demande, qui varient en fonction du pays de destination de la commande et qui seront déduits du montant total à rembourser. Les informations actualisées concernant ces frais sont disponibles dans le Centre d'aide, rubrique Échanges et retours.

Le Client n'est responsable que de la dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement des biens.

Les produits achetés pendant une période promotionnelle sont soumis aux conditions de la promotion concernée. Si l'exercice du droit de rétractation, total ou partiel, entraîne le non-respect de ces conditions, PDPAOLA pourra:

- Demander le retour des produits promotionnels inclus dans la commande.
- Recalculer le montant de la commande en appliquant les conditions commerciales qui auraient été applicables si les conditions de la promotion n'avaient pas été remplies, puis effectuer le remboursement sur la base du montant ainsi recalculé.

5.3. EXCEPTIONS AU DROIT DE RÉTRACTATION

Le droit de rétractation ne s'applique pas lorsque le contrat porte sur des produits fabriqués selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés afin de répondre à ses besoins individuels (produits personnalisés).

Le droit de rétractation n'est valable que si le produit est retourné dans le même état que celui dans lequel il a été reçu. Aucun retour ni remboursement ne sera accepté si le produit a été utilisé au-delà de son ouverture, s'il présente des dommages ou s'il n'est pas retourné dans son état d'origine.

Pour procéder au retour, l'article doit être accompagné de son emballage d'origine, de ses étiquettes, des cadeaux associés, des instructions, des certificats ainsi que de tout autre document l'accompagnant. Il est essentiel que les produits soient retournés en parfait état, sans signes évidents d'utilisation et dans leur emballage d'origine. À défaut, la demande sera rejetée.

Il appartient au Client de fournir un emballage approprié afin que les articles parviennent à PDPAOLA en parfait état. Si les articles sont reçus en mauvais état, nous ne pourrons pas traiter le retour.

5.4. EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier à PDPAOLA Customer Service sa décision de se rétracter du contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté.

Cette notification peut être envoyée par courrier postal à l'adresse Calle Muntaner 292, 4º 1ª, 08021 Barcelone, Espagne, par téléphone au +34 937 609 481 ou par e-mail à support@pdpaola.com.

Le Client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation figurant en annexe des présentes Conditions générales, sans que son utilisation soit obligatoire.

Le Client peut également exercer son droit de rétractation par voie électronique en remplissant une déclaration expresse de rétractation via le lien disponible sur la Plateforme. Dans ce cas, PDPAOLA confirmera par e-mail la réception de la demande de rétractation.

Pour respecter le délai de rétractation, il suffit que le Client envoie sa communication avant l'expiration du délai de rétractation.

6 POLITIQUE D'ÉCHANGES ET DE RETOURS

6.1. ÉCHANGES ET RETOURS

Sans préjudice du droit de rétractation reconnu par la loi aux consommateurs, conformément aux dispositions de la section précédente, PDPAOLA propose, à titre complémentaire et volontaire, les conditions commerciales suivantes:

- **Retours volontaires**
  Le Client peut demander le retour volontaire d'un produit dans un délai de 30 jours calendaires à compter de la date à laquelle le Client, ou un tiers désigné par le Client autre que le transporteur, a pris physiquement possession du produit.

  La présente politique commerciale s'applique pendant toute cette période. En conséquence, un retour volontaire peut être demandé aussi bien pendant les 14 premiers jours calendaires, période durant laquelle il coexiste avec le droit légal de rétractation, que pendant les 16 jours calendaires suivant l'expiration de ce délai.

  Le retour volontaire donne droit à l'émission d'un avoir, sans date d'expiration, correspondant au montant total du produit retourné. Dans ce cas, aucun remboursement ne sera effectué sur le moyen de paiement utilisé lors de l'achat, ni par tout autre moyen de paiement.

  Campagne Black Friday et Noël: À titre exceptionnel, pour toutes les commandes passées entre le **22 novembre 2026 et le 6 janvier 2027** (dates incluses), le délai pour demander un retour volontaire en échange de l'émission d'un Avoir, sans date d'expiration, d'un montant égal à la valeur totale du produit retourné, est prolongé jusqu'au **10 janvier 2027**, ou jusqu'à l'expiration du délai habituel de 30 jours calendaires à compter de la livraison, si ce dernier est plus favorable au client.

- **Échanges de produits**
  Le Client peut demander l'échange d'un produit dans un délai de 30 jours calendaires à compter de la date à laquelle le Client, ou un tiers désigné par le Client autre que le transporteur, a pris physiquement possession des biens.

  Campagne Black Friday et Noël: À titre exceptionnel, pour toutes les commandes passées entre le **22 novembre 2026 et le 6 janvier 2027** (dates incluses), le délai pour demander un échange de produit est prolongé jusqu'au **10 janvier 2027**, ou jusqu'à l'expiration du délai habituel de 30 jours calendaires à compter de la livraison, si ce dernier est plus favorable au client.

6.2. CONSÉQUENCES DES ÉCHANGES ET DES RETOURS

En cas de retour volontaire, PDPAOLA émettra un avoir, sans date d'expiration, correspondant au montant total du produit retourné. Le Client pourra également demander un échange de produit pendant la période décrite ci-dessus.

Le traitement de la demande d'échange ou de retour est subordonné à la réception des biens ou à la présentation d'une preuve de leur renvoi, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Une fois la demande d'échange ou de retour soumise et les instructions correspondantes reçues, le Client devra

renvoyer le produit à PDPAOLA dans un délai maximum de 3 jours calendaires. Ce délai est réputé respecté si le Client remet le colis au transporteur ou à un point de dépôt agréé avant son expiration.

En règle générale, PDPAOLA offre à ses Clients la possibilité de déposer leur colis dans l'un de nos points de dépôt agréés. Ce service est gratuit.

Une fois le produit reçu dans nos installations, l'équipe Qualité de PDPAOLA vérifiera qu'il remplit les conditions prévues par la présente politique. En cas d'acceptation, la demande sera traitée dans un délai maximum de 14 jours ouvrables.

Les produits achetés pendant une période promotionnelle seront remboursés ou échangés conformément aux conditions de la promotion applicable. Si le retour ou l'échange, total ou partiel, d'une commande entraîne le non-respect des conditions de la promotion, PDPAOLA pourra:

- Demander le retour des produits promotionnels inclus dans la commande.
- Recalculer le montant de la commande en appliquant les conditions commerciales qui auraient été applicables si la promotion n'avait pas été appliquée et, le cas échéant, effectuer le remboursement ou l'échange sur la base de ce montant recalculé.

6.3. EXCEPTIONS ET CONDITIONS APPLICABLES AUX ÉCHANGES ET AUX RETOURS

Les retours volontaires et les échanges ne sont pas acceptés pour les produits fabriqués selon les spécifications du Client ou clairement personnalisés.

Les retours volontaires et les échanges ne sont valables que si le produit est retourné dans le même état que celui dans lequel il a été reçu. Les demandes ne seront pas acceptées si le produit a été utilisé au-delà de ce qui est nécessaire pour en vérifier la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement, s'il présente des dommages ou s'il n'est pas retourné dans son état d'origine.

Pour procéder à un retour ou à un échange, l'article doit être accompagné de son emballage d'origine, de ses étiquettes, des cadeaux associés, des instructions, des certificats ainsi que de tout autre document l'accompagnant. Il est essentiel que les produits soient retournés en parfait état, sans signes évidents d'utilisation et dans leur emballage d'origine. Dans le cas contraire, la demande sera rejetée.

Il appartient au Client de fournir un emballage approprié afin que les articles parviennent à PDPAOLA en parfait état. PDPAOLA ne pourra être tenue responsable de toute perte ou de tout dommage que le colis pourrait subir pendant le transport.

6.4. ÉCHANGES ET RETOURS VIA LA PLATEFORME

Pour retourner ou échanger un article, le Client doit soumettre une demande via le Centre de retours disponible sur la Plateforme.

Si vous ne parvenez pas à enregistrer votre demande, veuillez contacter notre Service Client en remplissant ce formulaire.

Les demandes seront examinées dans un délai approximatif de 24 à 48 heures. Une fois la demande acceptée, le Client recevra par courrier électronique les instructions nécessaires pour finaliser la procédure. Le Client pourra sélectionner le mode de retour de son choix lors de la soumission de sa demande via notre Centre de retours.

7 GARANTIE

7.1. GARANTIE COMMERCIALE DU PRODUIT

PDPAOLA propose une garantie commerciale volontaire couvrant les défauts de conformité d'origine ainsi que les défauts de fabrication et/ou de matériaux pendant une période de 3 ans à compter de la date de livraison de la commande. Cette garantie s'applique exclusivement aux bijoux fabriqués par PDPAOLA et achetés via la Plateforme. En cas de défaut avéré des matériaux ou de fabrication, PDPAOLA procédera gratuitement à la réparation ou au remplacement du bijou concerné.

7.2. DROITS LÉGAUX DU CONSOMMATEUR

La présente garantie commerciale est accordée à titre complémentaire et n'affecte, ne limite ni ne remplace les droits légaux impératifs dont bénéficie le consommateur en vertu de la législation applicable dans son pays de résidence habituelle.

7.3. EXCLUSIONS DE LA COUVERTURE

Sont expressément exclus de la présente garantie:

- Les dommages résultant d'une utilisation inappropriée, de mauvais traitements physiques, d'un manque d'entretien, d'une manipulation inadéquate ou d'accidents causés par le consommateur ou des tiers.
- L'usure normale résultant de l'utilisation du produit, notamment la perte ou l'atténuation naturelle du placage, les rayures de surface ou la déformation du bijou due à une utilisation prolongée.
- Les variations et irrégularités naturelles inhérentes aux matériaux d'origine minérale ou organique, tels que les pierres naturelles ou les perles, qui résultent de leur origine et ne sont pas considérées comme des défauts de fabrication.

7.4. PROCÉDURE DE RÉCLAMATION ET COORDONNÉES DU GARANT

Pour effectuer une demande de garantie, le client doit nous contacter via le Centre de Demande de Garantie et notre Service Client répondra à sa demande.

Garant Responsable : SASMAT RETAIL S.L., Calle Muntaner 292, 4º 1ª, 08021 Barcelona (C.I.F. B55670228).

8 PROTECTION DES DONNÉES

Conformément au Règlement général sur la protection des données, l'utilisateur peut exercer ses droits d'accès, de rectification, d'effacement/extraction, d'opposition, de limitation et de portabilité.

Pour plus de détails sur l'utilisation des cookies, la nature des informations collectées, les modalités et finalités de leur utilisation, ainsi que les circonstances de divulgation des données clients, veuillez consulter notre Politique de confidentialité disponible sur la Plateforme.

9 CONDITIONS DE LA CARTE-CADEAU

9.1. ACHAT

La Carte Cadeau et l'e-gift card PDPAOLA sont disponibles à l'achat exclusivement sur notre site, dans toute boutique PDPAOLA (à l'exception des boutiques outlet) et dans les boutiques franchisées.La carte-cadeau PDPAOLA (e-gift card) ne peut être achetée que sur la Plateforme ou dans les boutiques PDPAOLA.

Vous pouvez choisir le montant de la carte-cadeau sur sa page produit : de 50 € à 950 €. Son utilisation est strictement limitée à l'achat de produits PDPAOLA.

Il n'est pas possible de recharger le solde d'une carte-cadeau PDPAOLA une fois utilisée.

La carte-cadeau peut être payée avec l'un des moyens de paiement acceptés sur la Plateforme ou dans les boutiques PDPAOLA. Une carte-cadeau ne peut pas être réglée au moyen d'une autre carte-cadeau, de codes de réduction ou d'autres remises promotionnelles.

La carte-cadeau PDPAOLA est numérique et sera envoyée par email à l'adresse fournie. Aucune carte-cadeau physique ne peut être envoyée à une adresse postale.

Important:

Les acheteurs et utilisateurs de cartes-cadeaux doivent s'assurer de fournir une adresse email correcte.

Les destinataires des cartes-cadeaux sont responsables de la conservation de l'email contenant la carte-cadeau, aucune nouvelle carte ne pouvant être émise si l'email est supprimé de leur boîte de réception.

Il est possible d'acheter plusieurs cartes-cadeaux par commande en choisissant « ajouter au panier » ou en répétant l'option « offrir » pour autant de destinataires que souhaité. Chaque destinataire recevra par email un code unique de carte-cadeau, qui ne sera pas visible dans la confirmation de commande reçue par l'acheteur ni par aucun autre

destinataire.

Le code de la carte-cadeau est envoyé au destinataire par email à la date choisie par l'acheteur sur la page produit de la carte-cadeau, laquelle peut différer de la date d'achat.

La carte-cadeau est activée à la date sélectionnée.

9.2. UTILISATION ET VALIDITÉ (DANS LE TEMPS ET L'ESPACE)

La Carte Cadeau PDPAOLA achetée sur le site ne peut être utilisée que sur le site du pays dans lequel elle a été achetée. Si la Carte Cadeau a été achetée sur le site espagnol ou dans une boutique PDPAOLA en Espagne (à l'exception des boutiques outlet), elle peut être utilisée aussi bien sur le site espagnol que dans les boutiques PDPAOLA en Espagne. Les boutiques outlet, les boutiques franchisées, les grands magasins (tels que El Corte Inglés, Coin et Printemps) et tout autre point de vente géré par des tiers sont expressément exclus.

La Carte Cadeau PDPAOLA achetée dans des boutiques situées en dehors de l'Espagne ne peut être utilisée que dans les boutiques PDPAOLA du même pays dans lequel elle a été achetée. Les boutiques outlet, les boutiques franchisées, les grands magasins (tels que El Corte Inglés, Coin et Printemps) et tout autre point de vente géré par des tiers sont expressément exclus.

La Carte Cadeau PDPAOLA achetée dans des boutiques franchisées ne peut être utilisée que dans la boutique franchisée où elle a été achetée, ou dans d'autres boutiques franchisées exploitées par le même franchisé dans le même pays.

La carte-cadeau PDPAOLA ne peut être utilisée qu'en euros (€).

Pour l'utiliser, saisissez le code reçu par email au moment du paiement, dans la section « Récapitulatif de la commande ».

La carte-cadeau peut être utilisée autant de fois que souhaité jusqu'à épuisement du solde. Si l'achat dépasse la valeur de la carte, le complément peut être réglé avec un autre moyen de paiement disponible.

Une seule carte-cadeau peut être utilisée par achat. Elle peut toutefois être combinée avec un code de réduction et d'autres moyens de paiement proposés en caisse.

Le solde de la carte-cadeau peut être consulté à tout moment en cliquant sur le lien figurant dans l'email de la carte-cadeau.

La carte-cadeau PDPAOLA expire 365 jours après la date de réception de l'email.

La carte-cadeau PDPAOLA peut être achetée et utilisée dans les pays suivants :

Allemagne, Autriche, Bangladesh, Belgique, Chypre, Slovaquie, Slovénie, Espagne péninsulaire et Îles Baléares, Estonie, Finlande, France, Groenland, Guinée équatoriale, Guinée-Bissau, Haïti, Irak, Îles Vierges britanniques, Italie, Jersey, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Maurice, Monaco, Monténégro, Nouvelle-Zélande, Portugal, Singapour.

9.3. CONDITIONS PARTICULIÈRES D'ÉCHANGES ET DE RETOURS

La carte-cadeau est un produit électronique dont la finalité principale est d'être utilisée comme moyen de paiement. Par conséquent, elle n'est pas soumise à la garantie commerciale de retour s'ajoutant au droit légal de rétractation.

Les produits achetés au moyen d'une carte-cadeau peuvent être échangés ou retournés. En cas de retour, le montant sera remboursé exclusivement via une nouvelle carte-cadeau, et non par carte bancaire ni par un autre moyen de paiement.

Si le client retourne un article partiellement payé avec une carte-cadeau, la part correspondante sera recréditée sur une nouvelle carte-cadeau. La part réglée par un autre moyen de paiement sera remboursée par ce même moyen.

9.4. CONFIDENTIALITÉ

Pour traiter l'achat d'une carte-cadeau, certaines données personnelles sont requises, telles que : nom, prénom et adresse email.

Ces données ne seront utilisées que pour la gestion de la carte-cadeau électronique et ne seront conservées à aucune autre fin.

9.5. RESPONSABILITÉ

L'émetteur et propriétaire de la carte-cadeau est PDPAOLA. La carte-cadeau est un titre au porteur. La responsabilité de son usage et de sa garde incombe exclusivement à son détenteur ou destinataire.

Le destinataire de la carte-cadeau est seul responsable de son usage et de sa conservation. PDPAOLA ne saurait être tenue responsable de la perte ou de la suppression de l'email contenant la carte-cadeau ; aucun remboursement ni nouvelle carte ne sera émis.

La présentation du ticket d'achat par l'acheteur ne donne droit à aucun remboursement ni à l'émission d'une nouvelle carte-cadeau.

Sauf autorisation préalable et écrite de PDPAOLA, la carte-cadeau ne peut être utilisée à des fins publicitaires ou promotionnelles pour des produits ou services commercialisés par des tiers.

En cas d'achat d'une carte-cadeau, PDPAOLA ne saurait être tenue responsable de la non-réception ou du retard de réception par le destinataire pour des causes indépendantes de sa volonté, telles que : défaillances des lignes de télécommunication, perte d'informations, inexactitude des données du destinataire, impossibilité de délivrer la carte à l'adresse email fournie par l'acheteur ou classement de l'email en courrier indésirable.

Le présent Avis sera interprété et régi conformément au droit espagnol. PDPAOLA et les utilisateurs, renonçant expressément à toute autre juridiction qui pourrait leur être applicable, se soumettent à celle des tribunaux du domicile de l'utilisateur pour tout litige pouvant découler de l'accès ou de l'utilisation de la Plateforme. Si l'utilisateur est domicilié hors d'Espagne, PDPAOLA et l'utilisateur se soumettent, avec renonciation expresse à toute autre juridiction, aux tribunaux de Barcelone.

10 RESPONSABILITÉ ET JURIDICTION

L'accès à la Plateforme et l'usage non autorisé des informations qui y sont contenues relèvent de la seule responsabilité de l'utilisateur. PDPAOLA ne saurait être tenue responsable des conséquences, dommages ou préjudices pouvant découler d'un tel accès ou usage. PDPAOLA n'est pas responsable des failles de sécurité susceptibles de survenir, ni des dommages qui pourraient être causés au système informatique de l'utilisateur (matériel et logiciel), ni aux fichiers ou documents qui y sont stockés, en conséquence :

- De la présence d'un virus sur l'appareil de l'utilisateur utilisé pour la connexion aux services et contenus de la Plateforme.
- D'un dysfonctionnement du navigateur.
- Et/ou de l'utilisation de versions obsolètes du navigateur ou de l'application.

PDPAOLA n'est pas responsable de la fiabilité ni de la rapidité des hyperliens intégrés dans la Plateforme pour ouvrir d'autres sites. PDPAOLA ne garantit pas l'utilité de ces liens et n'est pas responsable des contenus ou services auxquels l'utilisateur peut accéder par leur intermédiaire, ni du bon fonctionnement de ces sites.

PDPAOLA ne saurait être tenue responsable des virus ou autres programmes informatiques susceptibles de détériorer les systèmes ou équipements informatiques des utilisateurs lors de l'accès à sa Plateforme ou à d'autres sites accessibles via des liens figurant sur celle-ci.

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(À compléter et envoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

À l'attention de SASMAT RETAIL S.L., agissant sous le nom commercial PDPAOLA, dont le siège est situé Calle Muntaner 292, 4º 1ª, 08021, Barcelone, Espagne, et courriel support@pdpaola.com.

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat de vente portant sur le(s) bien(s) suivant(s) :

Numéro de commande :

Commandé le :

Reçu le :

Adresse du consommateur :

Signature du consommateur (uniquement si le présent formulaire est adressé sur papier) :

Date :

NUTZUNGSBEDINGUNGEN FÜR KUNDEN AUSSERHALB DER EU UND DES VEREINIGTEN KÖNIGREICHS

PDPAOLA

DEUTSCH

Die vorliegenden Nutzungsbedingungen regeln die allgemeinen Bedingungen für den Zugang und die Nutzung der unter der Adresse www.pdpaola.com oder über die App PDPAOLA (im Folgenden gemeinsam die „Plattform“ genannt) zugänglichen Website, die SASMAT RETAIL S.L. (im Folgenden „PDPAOLA“) den Internetnutzern zur Verfügung stellt.

Die Nutzung der Plattform impliziert die uneingeschränkte und vorbehaltlose Anerkennung sämtlicher Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen. Folglich muss der Nutzer dieses Nutzungsbedingungen bei jeder beabsichtigten Nutzung der Plattform sorgfältig lesen, da der Text nach Ermessen des Plattforminhabers oder aufgrund gesetzlicher, rechtlicher oder geschäftlicher Änderungen angepasst werden kann.

Die vom Inhaber auf der Plattform verwendete Sprache ist Spanisch, Englisch, Französisch, Deutsch oder Italienisch. PDPAOLA übernimmt keine Verantwortung für das fehlende Verständnis oder die mangelnde Kenntnis der Sprache der Plattform durch den Nutzer, noch für daraus resultierende Folgen.

1 GEWERBLICHES UND GEISTIGES EIGENTUM

1.1 GEWERBLICHES EIGENTUM DER PLATTFORM

Name des Inhabers: SASMAT RETAIL S.L.

Anschrift: Calle Muntaner 292, 4º 1ª, 08021 Barcelona, Spanien

Steuernummer: B55670228

E-Mail: support@pdpaola.com

Handelsregister Barcelona, Band 2909, Buch: 0, Folio: 135, Abteilung: 8, Blatt: T 49020 - Eintragung: 1

PDPAOLA verfügt über die folgenden Identifikationsnummern gemäß geltenden Vorschriften:

- **Frankreich**. Einheits-Identifikationsnummer gemäß Dekret vom 27. November 2020 (Artikel R. 541-173 des französischen Umweltgesetzbuchs): FR224301_01KDRL.
- **Spanien**. Registrierungsnummer der Hersteller von Produkten gemäß Königlichem Dekret 1055/2022 vom 27. Dezember über Verpackungen und Verpackungsabfälle: ENV/2023/000003238.

1.2 GEISTIGES EIGENTUM

Alle Rechte am gewerblichen und geistigen Eigentum der Plattform sowie an den darin enthaltenen Inhalten liegen bei PDPAOLA. Jede Nutzung der Plattform oder ihrer Inhalte darf ausschließlich privater Natur sein.

Jegliche weitere Nutzung, die eine Vervielfältigung, Reproduktion, Verbreitung, Bearbeitung, öffentliche Wiedergabe oder eine ähnliche Handlung in Bezug auf die gesamten oder Teile der Inhalte der Plattform darstellt, ist ausschließlich PDPAOLA vorbehalten. Kein Nutzer darf diese Handlungen ohne die vorherige schriftliche Genehmigung von PDPAOLA vornehmen.

2 ZUGANG, NUTZUNG UND INHALT DER PLATTFORM

2.1. ZUGANG UND NUTZUNG DER PLATTFORM

Die Plattform ermöglicht den Nutzern den Zugang zu Informationen und Dienstleistungen, die von PDPAOLA für interessierte Personen oder Organisationen bereitgestellt werden.

Der Zugang zur Plattform ist für die Nutzer kostenlos.

Im Allgemeinen erfordert der Zugang und die Nutzung der Plattform keine vorherige Anmeldung oder Registrierung der Nutzer.

Mit der Aufgabe einer Bestellung über diese Website erklären Sie, dass Sie mindestens 18 Jahre alt sind und die Rechtsfähigkeit zum Abschluss von Verträgen besitzen.

2.2. INHALT DER PLATTFORM

PDPAOLA kann die Inhalte ohne vorherige Ankündigung ändern, löschen oder austauschen sowie die Art und Weise, wie auf diese zugegriffen wird, ohne jegliche Begründung und nach eigenem Ermessen, ohne für die möglichen Folgen für die Nutzer verantwortlich zu sein.

Die Nutzung der Inhalte der Plattform zur Bewerbung, zum Vertragsabschluss oder zur Verbreitung von Werbung oder Informationen eigener oder fremder Dritter ohne Genehmigung von PDPAOLA ist untersagt, ebenso das Versenden von Werbung oder Informationen unter Nutzung der den Nutzern bereitgestellten Dienste oder Informationen, unabhängig davon, ob die Nutzung kostenlos erfolgt oder nicht.

Von Dritten auf ihren Webseiten eingefügte Links oder Hyperlinks zu dieser Website oder App müssen die gesamte Website oder App öffnen und dürfen weder direkt noch indirekt falsche, ungenaue oder verwirrende Angaben machen noch unlautere oder rechtswidrige Handlungen gegen PDPAOLA darstellen.

3 PREISE UND ZAHLUNGEN

3.1. PREISE

Rabattcodes sind nicht miteinander kombinierbar und gelten nicht für reduzierte oder aktionsgebundene Artikel sowie nicht für die Feine Schmuck Kollektion.

PDPAOLA behält sich das Recht vor, die Preise jederzeit zu ändern, garantiert jedoch dem Käufer die Anwendung des zum Zeitpunkt der Bestätigung der Bestellung gültigen Preises. Eine nachträgliche Kompensation des Kunden nach dem Kauf ist ausgeschlossen.

Die Preise in Euro (€) enthalten die Mehrwertsteuer für Verkäufe innerhalb der Europäischen Union.

Die Preise werden in der Landeswährung des Kunden angezeigt. Wenn die Preise auf pdpaola.com in einer anderen Währung als der des Landes des Nutzers angezeigt werden, kann dieser das Land unten links auf der Website oder oben links in der App ändern. Die Preise werden automatisch aktualisiert.

Alle in unseren Aktionen kommunizierten Rabattprozentsätze beziehen sich auf die Preise in Euro. Die Rabattprozentsätze können sich ändern, wenn die erforderlichen Währungsumrechnungen angewendet werden.

Verkäufe in Länder außerhalb der Europäischen Union beinhalten keine Mehrwertsteuer, können jedoch zusätzlichen Steuern und Zöllen unterliegen.

Der Kunde kann diese Steuern und Zölle während des Kaufprozesses im Voraus bezahlen oder sich dafür entscheiden, sie bei Lieferung zu begleichen.

Alle Steuern, Zölle und Abgaben gehen zu Lasten des Kunden gemäß den geltenden gesetzlichen Bestimmungen. Die Höhe dieser Abgaben variiert je nach Land und Gesamtrechnungsbetrag in Euro. Diese Abgaben trägt der Kunde bei Erhalt der Bestellung.

3.2. ZAHLUNGEN – SICHERHEIT

PDPAOLA bietet dem Kunden verschiedene Zahlungsmethoden an. Alle diese Methoden sind sicher und verschlüsselt. PDPAOLA kann die Daten des Kunden weder einsehen noch speichern.

Die im Online-Kaufprozess angebotenen Zahlungsmethoden werden während des Bestellvorgangs angezeigt.

Diese Methoden garantieren zudem, dass keine unbeteiligte Partei die Daten nutzen kann, da sie auf geschützten Algorithmen basieren, die die Informationen verschlüsselt übermitteln, sodass sie nur für die Bankinstitute sichtbar sind.

3.3. KORREKTUR VON PREISFEHLERN

Wir bemühen uns, sicherzustellen, dass alle Informationen, einschließlich der Preise, korrekt und aktuell auf der Plattform sind.

Es kann jedoch vorkommen, dass unbeabsichtigte Preisfehler auftreten. Sollte ein Produkt zu einem offensichtlich falschen Preis gelistet sein, d. h. eine deutliche Abweichung zwischen dem angemessenen Preis und dem auf der Plattform angegebenen Verkaufspreis aufgrund eines Tippfehlers, Übertragungsfehlers, Preisfehlers unserer Lieferanten, technischer oder IT-Fehler oder anderer Fehler bei der Darstellung des Preises gegenüber dem Kunden

bestehen, behält sich PDPAOLA das Recht vor, die Bestellung abzulehnen, zu stornieren oder die Rückgabe von Bestellungen zu verlangen, die für Produkte mit dem offensichtlich falschen Preis aufgegeben wurden.

- **Wenn Ihre Bestellung bestätigt wurde und Ihre Kreditkarte belastet wurde**, erstatten wir den Betrag des falschen Preises und stornieren Ihre Bestellung. Sollte der richtige Preis des Produkts höher sein als der angegebene Preis, werden wir Sie kontaktieren, um Ihnen die Möglichkeit zu geben, die Bestellung zum richtigen Preis fortzusetzen oder Ihre Bestellung zu stornieren.
- **Sollte das Produkt bereits zu einem offensichtlich falschen Preis geliefert worden sein**, behalten wir uns das Recht vor, die Rückgabe des Produkts zu verlangen oder Ihnen alternativ die Möglichkeit zu bieten, die Differenz zwischen dem falschen und dem richtigen Preis des Produkts zu bezahlen. Wir werden Sie kontaktieren, um die Rückgabe oder die zusätzliche Zahlung zu koordinieren.

Diese Richtlinie gilt unabhängig davon, ob die Bestellung bestätigt wurde, die Zahlung verarbeitet wurde oder das Produkt geliefert wurde. Wir entschuldigen uns für eventuelle Unannehmlichkeiten und danken Ihnen für Ihr Verständnis.

4 VERSAND UND LIEFERUNG

4.1. LÄNDER, LIEFERMETHODEN UND VERSANDKOSTEN

Hier finden Sie die Liste der Länder, in die wir liefern.

Je nach Lieferland werden dem Nutzer verschiedene Versandmethoden und Lieferzeiten angeboten, jede mit unterschiedlichen Versandkosten.

4.2. VORBEREITUNGSZEITEN

Alle Bestellungen werden innerhalb von 48 Stunden nach Bestätigung der Bestellung bearbeitet.

Falls der Kunde meint, dass sich seine Bestellung verzögert, kann er unser Kundenservice-Team über das Kontaktformular kontaktieren.

Die Vorbereitung der Bestellungen erfolgt schnell, daher können wir nicht garantieren, dass auf Wunsch des Kunden Änderungen an seiner Bestellung vorgenommen werden.

Bestellungen, die Schmuckstücke der Haute Joaillerie enthalten, haben eine spezifische Vorbereitungszeit, die während des Kaufprozesses mitgeteilt wird.

PDPAOLA übernimmt keine Verantwortung für externe Faktoren, die eine Lieferung verzögern oder verhindern können und nicht durch unsere Logistikpartner abgedeckt sind.

4.3. VERSAND UND SENDUNGSVERFOLGUNG

Sobald wir Ihre Bestellung versenden, erhält der Kunde eine Bestätigungs-E-Mail mit einem Link zur Sendungsverfolgung.

Falls der Kunde bei Lieferung nicht an der angegebenen Adresse angetroffen wird, wird das Transportunternehmen ihn kontaktieren, um einen zweiten Zustellversuch zu vereinbaren.

Während der Rabatt- und Promotionszeiträume (wie Black Friday, Cyber Monday und Weihnachten) können bei den Kurierdiensten leichte Verzögerungen auftreten. Jede Aktualisierung des Versandstatus wird Ihnen mitgeteilt, und Sie haben Zugriff auf alle Sendungsverfolgungsinformationen, sobald Ihre Bestellung versendet wurde. Bei auftretenden Problemen kontaktieren Sie uns bitte.

4.4. ZOLLGEBÜHREN

Bei Lieferungen in Länder außerhalb der Europäischen Union können zusätzliche Gebühren und Steuern anfallen, die in jedem Fall vom Kunden zu tragen sind.

PDPAOLA verpflichtet sich, die notwendigen Schritte und die erforderlichen Unterlagen für die entsprechende Zollabwicklung bereitzustellen.

5 WIDERRUFSBELEHRUNG

5.1. WIDERRUFSRECHT

Der Kunde hat das Recht, binnen 14 Kalendertagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt 14 Kalendertage ab dem Tag, an dem der Kunde oder ein vom Kunden benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, den Besitz der Waren erlangt hat.

5.2. FOLGEN DES WIDERRUFS

Im Falle eines Widerrufs erstattet PDPAOLA dem Kunden alle erhaltenen Zahlungen einschließlich der Lieferkosten, mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass der Kunde eine andere Art der Lieferung als die von PDPAOLA angebotene günstigste Standardlieferung gewählt hat.

Die Rückerstattung erfolgt unverzüglich und spätestens innerhalb von 14 Kalendertagen ab dem Tag, an dem PDPAOLA über die Entscheidung des Kunden zum Widerruf dieses Vertrags informiert wurde.

PDPAOLA nimmt die Rückerstattung mit demselben Zahlungsmittel vor, das der Kunde bei der ursprünglichen Transaktion verwendet hat, es sei denn, der Kunde hat ausdrücklich einer anderen Zahlungsmethode zugestimmt. Dem Kunden entstehen durch die Rückerstattung in keinem Fall Gebühren.

PDPAOLA kann die Rückerstattung verweigern, bis die Waren zurückerhalten wurden oder bis der Kunde den Nachweis erbracht hat, dass er die Waren zurückgesandt hat, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Der Kunde hat die Waren unverzüglich und spätestens innerhalb von 14 Kalendertagen ab dem Tag, an dem er PDPAOLA über den Widerruf dieses Vertrags informiert hat, zurückzusenden. Die Frist ist gewahrt, wenn die Waren vor Ablauf der Frist abgesendet werden.

Grundsätzlich bietet PDPAOLA seinen Kunden die Möglichkeit, das Paket an einer unserer autorisierten Annahmestellen abzugeben. Für diesen Service fallen Bearbeitungskosten pro Rücksendeantrag an, deren Höhe vom Zielland der Bestellung abhängt. Diese Kosten werden vom zu erstattenden Gesamtbetrag abgezogen. Die jeweils aktuellen Gebühren sind im Hilfe-Center für Umtausch und Rückgabe einsehbar.

Der Kunde haftet nur für einen etwaigen Wertverlust der Waren, wenn dieser auf einen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist, der zur Prüfung ihrer Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise nicht erforderlich war.

Produkte, die während eines Aktionszeitraums erworben wurden, unterliegen den Bedingungen der jeweiligen Aktion. Führt die vollständige oder teilweise Ausübung des Widerrufsrechts dazu, dass die Voraussetzungen der Aktion nicht mehr erfüllt sind, ist PDPAOLA berechtigt:

- die Rückgabe der zusammen mit der Bestellung gewährten Aktionsprodukte zu verlangen;
- den Bestellwert auf Grundlage derjenigen kommerziellen Bedingungen neu zu berechnen, die ohne Erfüllung der Aktionsvoraussetzungen gegolten hätten, und die Rückerstattung auf Grundlage des neu berechneten Betrags vorzunehmen.

5.3. AUSNAHMEN VOM WIDERRUFSRECHT

Das Widerrufsrecht besteht nicht bei Verträgen über Waren, die nach Kundenspezifikation angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse des Kunden zugeschnitten sind (personalisierte Produkte).

Das Widerrufsrecht kann nur ausgeübt werden, wenn das Produkt in demselben Zustand zurückgegeben wird, in dem es erhalten wurde. Rückgaben und Rückerstattungen werden nicht akzeptiert, wenn das Produkt über das zur Prüfung seiner Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise erforderliche Maß hinaus benutzt wurde, Beschädigungen aufweist oder sich nicht mehr im Originalzustand befindet.

Für eine Rückgabe muss der Artikel in der Originalverpackung sowie mit sämtlichen Etiketten, beigefügten Geschenken, Anleitungen, Zertifikaten und allen weiteren Begleitunterlagen zurückgesendet werden. Die Produkte müssen in einwandfreiem Zustand, ohne offensichtliche Gebrauchsspuren und in ihrer Originalverpackung bei PDPAOLA eingehen. Andernfalls wird der Rückgabeantrag abgelehnt.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, eine geeignete Verpackung zu verwenden, damit die Artikel PDPAOLA in einwandfreiem Zustand erreichen. Werden die Artikel in beschädigtem Zustand erhalten, kann die Rückgabe nicht bearbeitet werden.

5.4. AUSÜBUNG DES WIDERRUFSRECHTS

Um das Widerrufsrecht auszuüben, muss der Kunde PDPAOLA Customer Service mittels einer eindeutigen Erklärung über seinen Entschluss informieren, den Vertrag zu widerrufen.

Diese Mitteilung kann per Post an Calle Muntaner 292, 4º 1ª, 08021 Barcelona, Spanien, telefonisch unter +34 937 609 481 oder per E-Mail an support@pdpaola.com erfolgen.

Der Kunde kann das Muster-Widerrufsformular verwenden, das diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen als Anhang beigefügt ist; dessen Verwendung ist jedoch nicht verpflichtend.

Der Kunde kann den Widerruf auch elektronisch ausüben, indem er über den auf der Plattform bereitgestellten Link eine ausdrückliche Widerrufserklärung übermittelt. In diesem Fall bestätigt PDPAOLA den Eingang der Widerrufserklärung per E-Mail.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass der Kunde die Mitteilung vor Ablauf der Widerrufsfrist absendet.

6 UMTAUSCH- UND RÜCKGABERICHTLINIE

6.1. UMTAUSCH UND RÜCKGABE

Unbeschadet des den Verbrauchern gesetzlich zustehenden Widerrufsrechts gemäß dem vorstehenden Abschnitt bietet PDPAOLA darüber hinaus freiwillig die folgenden zusätzlichen Geschäftsbedingungen an:

- **Freiwillige Rückgabe**
  Der Kunde kann innerhalb von 30 Kalendertagen ab dem Tag, an dem der Kunde oder ein vom Kunden benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, den Besitz des Produkts erlangt hat, freiwillig die Rückgabe eines Produkts beantragen.

  Diese freiwillige Rückgaberichtlinie gilt während des gesamten vorgenannten Zeitraums. Daher kann eine freiwillige Rückgabe sowohl innerhalb der ersten 14 Kalendertage, in denen sie neben dem gesetzlichen Widerrufsrecht besteht, als auch innerhalb der darauffolgenden 16 Kalendertage nach Ablauf dieser Frist beantragt werden.

  Im Falle einer freiwilligen Rückgabe erhält der Kunde einen Warengutschein ohne Ablaufdatum über den vollständigen Wert des zurückgegebenen Produkts. Eine Rückerstattung auf das ursprünglich verwendete Zahlungsmittel oder auf andere Weise erfolgt in diesen Fällen nicht.

  Black-Friday- und Weihnachtsaktion: Ausnahmsweise wird für alle Bestellungen, die zwischen dem **22. November 2026 und dem 6. Januar 2027** (jeweils einschließlich) aufgegeben werden, die Frist für die Beantragung einer freiwilligen Rückgabe gegen Ausstellung eines Einkaufsgutscheins ohne Ablaufdatum in Höhe des vollen Werts des zurückgegebenen Produkts bis zum **10. Januar 2027** verlängert. Sollte die reguläre Frist von 30 Kalendertagen ab Lieferung für den Kunden günstiger sein, gilt stattdessen diese.

- **Produktumtausch**
  Der Kunde kann innerhalb von 30 Kalendertagen ab dem Tag, an dem der Kunde oder ein vom Kunden benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, den Besitz der Ware erlangt hat, den Umtausch eines Produkts beantragen.

  Black-Friday- und Weihnachtsaktion: Ausnahmsweise wird für alle Bestellungen, die zwischen dem **22. November 2026 und dem 6. Januar 2027** (jeweils einschließlich) aufgegeben werden, die Frist für die Beantragung eines Produktumtauschs bis zum **10. Januar 2027** verlängert. Sollte die reguläre Frist von 30 Kalendertagen ab Lieferung für den Kunden günstiger sein, gilt stattdessen diese.

6.2. FOLGEN VON UMTAUSCH UND RÜCKGABE

Im Falle einer freiwilligen Rückgabe stellt PDPAOLA dem Kunden einen Warengutschein ohne Ablaufdatum über den vollständigen Wert des zurückgegebenen Produkts aus. Ebenso kann der Kunde innerhalb des oben beschriebenen Zeitraums einen Produktumtausch beantragen.

Die Bearbeitung eines Umtauschs oder einer Rückgabe setzt voraus, dass die Ware bei PDPAOLA eingegangen ist oder der Kunde einen Nachweis über deren Rücksendung erbracht hat – je nachdem, welcher Zeitpunkt zuerst eintritt.

Nach Einreichung des Umtausch- oder Rückgabeantrags und Erhalt der entsprechenden Anweisungen muss der Kunde das Produkt innerhalb von 3 Kalendertagen an PDPAOLA versenden. Die Frist gilt als eingehalten, wenn das Paket vor Fristablauf dem Beförderer oder einer autorisierten Annahmestelle übergeben wird.

Grundsätzlich bietet PDPAOLA seinen Kunden die Möglichkeit, das Paket an einer unserer autorisierten Annahmestellen abzugeben. Dieser Service ist kostenlos.

Sobald das Produkt in unseren Einrichtungen eingegangen ist, überprüft das Qualitätsteam von PDPAOLA, ob die in dieser Richtlinie festgelegten Voraussetzungen erfüllt sind. Wird die Rückgabe oder der Umtausch genehmigt, wird der Antrag innerhalb von 14 Werktagen bearbeitet.

Produkte, die während eines Aktionszeitraums gekauft wurden, werden gemäß den Bedingungen der jeweiligen Aktion zurückerstattet oder umgetauscht. Führt die vollständige oder teilweise Rückgabe oder der Umtausch einer Bestellung dazu, dass die Voraussetzungen der Aktion nicht mehr erfüllt sind, ist PDPAOLA berechtigt:

- die Rückgabe der zusammen mit der Bestellung gewährten Aktionsprodukte zu verlangen;
- den Bestellwert auf Grundlage derjenigen kommerziellen Bedingungen neu zu berechnen, die ohne Anwendung der Aktion gegolten hätten, und gegebenenfalls die Rückerstattung oder den Umtausch auf Grundlage des neu berechneten Betrags vorzunehmen.

6.3. AUSNAHMEN UND BEDINGUNGEN FÜR UMTAUSCH UND RÜCKGABE

Freiwillige Rückgaben und Umtausch sind für Produkte, die nach Kundenspezifikation angefertigt wurden oder eindeutig personalisiert sind, ausgeschlossen.

Freiwillige Rückgaben und Umtausch werden nur akzeptiert, wenn das Produkt in demselben Zustand zurückgegeben wird, in dem es erhalten wurde. Anträge werden nicht angenommen, wenn das Produkt über das zur Prüfung seiner Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise erforderliche Maß hinaus benutzt wurde, Beschädigungen aufweist oder sich nicht mehr im Originalzustand befindet.

Für eine Rückgabe oder einen Umtausch muss der Artikel in der Originalverpackung sowie mit sämtlichen Etiketten, beigefügten Geschenken, Anleitungen, Zertifikaten und allen weiteren Begleitunterlagen zurückgesendet werden. Die Produkte müssen in einwandfreiem Zustand, ohne offensichtliche Gebrauchsspuren und in ihrer Originalverpackung bei PDPAOLA eingehen. Andernfalls wird der Antrag abgelehnt.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, eine geeignete Verpackung zu verwenden, damit die Artikel PDPAOLA in einwandfreiem Zustand erreichen. PDPAOLA übernimmt keine Haftung für Verlust oder Beschädigung des Pakets während des Transports.

6.4. UMTAUSCH UND RÜCKGABE ÜBER DIE PLATTFORM

Um einen Artikel zurückzugeben oder umzutauschen, muss der Kunde einen Antrag über das Rückgabezentrum auf der Plattform stellen.

Sollte es nicht möglich sein, den Antrag zu registrieren, wende dich bitte über dieses Formular an unseren Kundenservice.

Die Anträge werden innerhalb von etwa 24 bis 48 Stunden geprüft. Nach der Genehmigung erhält der Kunde per E-Mail die erforderlichen Anweisungen zur Durchführung des Vorgangs.

Der Kunde kann beim Einreichen seines Antrags über unser Retourenportal die bevorzugte Rückgabemethode auswählen.

7 GARANTIE

7.1. KOMMERZIELLE PRODUKTGARANTIE

PDPAOLA bietet eine freiwillige kommerzielle Garantie für ursprünglich bestehende Vertragswidrigkeiten sowie Herstellungs- und/oder Materialfehler für einen Zeitraum von 3 Jahren ab dem Lieferdatum der Bestellung. Diese Garantie gilt ausschließlich für von PDPAOLA hergestellte und über die Plattform erworbene Schmuckstücke. Wird ein Material- oder Verarbeitungsfehler festgestellt, repariert oder ersetzt PDPAOLA das betroffene Schmuckstück kostenlos.

7.2. GESETZLICHE RECHTE DES VERBRAUCHERS

Diese kommerzielle Garantie wird zusätzlich gewährt und berührt, beschränkt oder ersetzt nicht die zwingenden gesetzlichen Rechte, die dem Verbraucher nach den anwendbaren Rechtsvorschriften seines gewöhnlichen Wohnsitzlandes zustehen.

7.3. AUSSCHLÜSSE VON DER GARANTIE

Von dieser Garantie sind ausdrücklich ausgeschlossen:

- Schäden infolge unsachgemäßen Gebrauchs, physischer Beschädigung, mangelnder Pflege, unsachgemäßer Handhabung oder durch den Verbraucher oder Dritte verursachter Unfälle.
- Normale Abnutzung durch den Gebrauch des Produkts, einschließlich des natürlichen Verlusts oder Verblassens der Beschichtung, oberflächlicher Kratzer oder einer Verformung des Schmuckstücks durch fortgesetzten Gebrauch.
- Natürliche Abweichungen und Unregelmäßigkeiten, die Materialien mineralischen oder organischen Ursprungs, wie Natursteinen oder Perlen, eigen sind, auf deren Ursprung zurückzuführen sind und nicht als Herstellungsfehler gelten.

7.4. REKLAMATIONSVERFAHREN UND ANGABEN ZUM GARANTIEGEBER

Zur Einreichung eines Garantieantrags muss der Kunde über das Garantie-Anfragezentrum Kontakt aufnehmen. Unser Kundenservice wird die Anfrage anschließend beantworten.

Verantwortlicher Garantiegeber: SASMAT RETAIL S.L., Calle Muntaner 292, 4º 1ª, 08021 Barcelona (C.I.F. B55670228).

8 DATENSCHUTZ

Gemäß den Bestimmungen des Allgemeinen Datenschutzregisters kann der Nutzer seine Rechte auf Zugang, Berichtigung, Löschung/Extraktion, Widerspruch, Einschränkung oder Übertragbarkeit ausüben.

Für weitere Details über die Verwendung von Cookies, die Art der gesammelten Informationen, deren Zweck und Nutzung sowie über die Umstände, unter denen Kundendaten offengelegt werden, lesen Sie bitte unsere auf der Plattform verfügbare Datenschutzrichtlinie.

9 BEDINGUNGEN DER GESCHENKKARTE

9.1. KAUF

Die PDPAOLA Geschenkkarte und E-Gift-Card sind ausschließlich auf unserer Website, in allen PDPAOLA Filialen (mit Ausnahme von Outlet-Filialen) sowie in Franchise-Filialen erhältlich.Die PDPAOLA-Geschenkkarte oder E-Gift-Card kann ausschließlich auf der Plattform oder in jedem PDPAOLA-Geschäft erworben werden.

Sie können den Betrag der Geschenkkarte auf der Produktseite auswählen: von 50 € bis 950 €. Ihre Verwendung ist ausschließlich auf den Kauf von PDPAOLA-Produkten beschränkt.

Es ist nicht möglich, das Guthaben Ihrer PDPAOLA-Geschenkkarte nach deren Nutzung wieder aufzuladen.

Die Geschenkkarte kann mit jeder der auf der Plattform oder in den PDPAOLA-Geschäften akzeptierten Zahlungsmethoden bezahlt werden. Eine Geschenkkarte kann nicht mit einer anderen Geschenkkarte, Rabattcodes oder anderen Werbeaktionen bezahlt werden.

Die PDPAOLA-Geschenkkarte ist digital und wird per E-Mail an die angegebene Adresse versendet. Eine physische Geschenkkarte kann nicht an eine Postanschrift gesendet werden.

Wichtig:

Die Kunden und Nutzer der Geschenkkarte müssen sicherstellen, dass sie die richtige E-Mail-Adresse angeben.

Die Empfänger der Geschenkkarten sind dafür verantwortlich, die E-Mail mit der Geschenkkarte aufzubewahren, da wir Ihnen keine neue zur Verfügung stellen können, wenn die E-Mail mit der Geschenkkarte aus dem Posteingang

gelöscht wird.

Es können mehrere Geschenkkarten pro Kauf erworben werden, indem die Option „in den Warenkorb legen“ gewählt oder die Option „verschenken“ für so viele Empfänger wie gewünscht wiederholt wird. Jedem Empfänger wird per E-Mail ein eindeutiger Code der Geschenkkarte zugesandt, der weder in der Bestellbestätigung sichtbar ist, die der Käufer erhält, noch für andere Empfänger.

Der Code der Geschenkkarte wird dem Empfänger per E-Mail an dem Datum zugesandt, das der Käufer auf der Produktseite der Geschenkkarte oder E-Gift-Card ausgewählt hat. Dieses Datum kann vom Kaufdatum abweichen.

Die Geschenkkarte wird am ausgewählten Datum aktiviert.

9.2. NUTZUNG UND GÜLTIGKEIT IN ZEIT UND RAUM

Die auf der Website erworbene PDPAOLA Geschenkkarte kann ausschließlich auf der Website des Landes eingelöst werden, in dem sie erworben wurde. Wurde die Geschenkkarte auf der spanischen Website oder in einer PDPAOLA Filiale in Spanien erworben (mit Ausnahme von Outlet-Filialen), kann sie sowohl auf der spanischen Website als auch in den PDPAOLA Filialen in Spanien eingelöst werden. Outlet-Filialen, Franchise-Filialen, Kaufhäuser (wie El Corte Inglés, Coin und Printemps) sowie alle sonstigen von Dritten verwalteten Verkaufsstellen sind ausdrücklich ausgeschlossen.

Die in PDPAOLA Filialen außerhalb Spaniens erworbene Geschenkkarte kann ausschließlich in den PDPAOLA Filialen desselben Landes eingelöst werden, in dem sie erworben wurde. Outlet-Filialen, Franchise-Filialen, Kaufhäuser (wie El Corte Inglés, Coin und Printemps) sowie alle sonstigen von Dritten verwalteten Verkaufsstellen sind ausdrücklich ausgeschlossen.

Die in Franchise-Filialen erworbene PDPAOLA Geschenkkarte kann ausschließlich in der Franchise-Filiale eingelöst werden, in der sie erworben wurde, oder in anderen Franchise-Filialen, die vom selben Franchisenehmer im selben Land betrieben werden.

Die PDPAOLA-Geschenkkarte kann nur in Euro (€) eingelöst werden.

Um eine Geschenkkarte einzulösen, muss während des Zahlungsvorgangs (Checkout) im Abschnitt „Bestellübersicht“ der per E-Mail erhaltene Code eingegeben werden.

Die Geschenkkarte kann so oft verwendet werden, wie gewünscht, bis das Guthaben aufgebraucht ist. Übersteigt der Kaufbetrag den Wert der Karte, kann der zusätzliche Betrag mit einer anderen verfügbaren Zahlungsmethode bezahlt werden.

Pro Kauf kann nur eine Geschenkkarte verwendet werden. Es ist jedoch möglich, sie mit einem Rabattcode und anderen an der Kasse angebotenen Zahlungsmethoden zu kombinieren.

Der Saldo der Geschenkkarte kann jederzeit über den Link überprüft werden, der in der E-Mail zur Geschenkkarte angegeben ist.

Die PDPAOLA-Geschenkkarte verfällt 365 Tage nach dem Datum des E-Mail-Eingangs.

Die PDPAOLA-Geschenkkarte kann in den folgenden Ländern gekauft und eingelöst werden:

Deutschland, Österreich, Bangladesch, Belgien, Zypern, Slowakei, Slowenien, spanisches Festland und Balearen, Estland, Finnland, Frankreich, Grönland, Äquatorialguinea, Guinea-Bissau, Haiti, Irak, Britische Jungferninseln, Italien, Jersey, Lettland, Litauen, Luxemburg, Mauritius, Monaco, Montenegro, Neuseeland, Portugal, Singapur.

9.3. BESONDERE BEDINGUNGEN FÜR UMTAUSCH UND RÜCKGABE

Die Geschenkkarte ist ein elektronisches Produkt, dessen Hauptzweck darin besteht, als Zahlungsmittel verwendet zu werden. Daher unterliegt die Geschenkkarte keiner freiwilligen Rückgabegarantie, die über Ihr gesetzliches Widerrufsrecht hinausgeht.

Mit einer Geschenkkarte gekaufte Produkte können umgetauscht oder zurückgegeben werden. Im Falle einer Rückgabe wird der Betrag ausschließlich über eine neue Geschenkkarte erstattet, nicht über Kreditkarte oder andere Zahlungsmethoden.

Entscheidet sich der Kunde, einen Artikel zurückzugeben, der teilweise mit einer Geschenkkarte bezahlt wurde, wird der über die Geschenkkarte gezahlte Betrag einer neuen Geschenkkarte gutgeschrieben, nicht auf anderem Wege. Der mit einer anderen Zahlungsmethode gezahlte Betrag wird über dieselbe Zahlungsmethode erstattet.

9.4. PRIVATSPHÄRE

Für die Abwicklung des Kaufs einer Geschenkkarte sind bestimmte personenbezogene Daten erforderlich, wie: Name, Nachname und E-Mail-Adresse.

Diese Daten werden ausschließlich für die Verwaltung der elektronischen Geschenkkarte verwendet und nicht für andere Zwecke gespeichert.

9.5. HAFTUNG

Emittent der Geschenkkarte ist PDPAOLA, das zugleich Eigentümer dieser Karte ist. Die Geschenkkarte ist ein Inhaberdokument. Die Verantwortung für die Nutzung und Verwahrung der Karte liegt ausschließlich bei ihrem Inhaber oder Empfänger.

Der Empfänger der Geschenkkarte ist allein verantwortlich für deren Nutzung und Aufbewahrung. PDPAOLA übernimmt keine Verantwortung für den Verlust oder die Löschung der E-Mail mit der Geschenkkarte; es erfolgt daher weder eine Erstattung noch die Ausstellung einer neuen Karte.

Die Vorlage des Kaufbelegs durch den Käufer berechtigt nicht zu einer Erstattung oder zur Ausstellung einer neuen Geschenkkarte.

Ohne vorherige schriftliche Genehmigung von PDPAOLA darf die Geschenkkarte nicht für Werbe- oder Promotionszwecke für von Dritten vertriebene Produkte oder Dienstleistungen genutzt werden, die nicht zu PDPAOLA gehören.

Im Falle des Erwerbs einer Geschenkkarte übernimmt PDPAOLA keine Verantwortung für die Nichtzustellung oder verspätete Zustellung an den Empfänger aus Gründen, die nicht in der Sphäre von PDPAOLA liegen, wie z. B.: Störungen in den Telekommunikationsleitungen, Informationsverlust, Unrichtigkeit der Angaben des Empfängers der Geschenkkarte, Unmöglichkeit der Zustellung an das vom Käufer angegebene E-Mail-Konto oder wenn die E-Mail im Spam-Ordner landet.

Dieser Hinweis ist nach spanischem Recht auszulegen und zu regeln. PDPAOLA und die Nutzer unterwerfen sich, mit ausdrücklichem Verzicht auf jede andere ihnen zustehende Zuständigkeit, den Gerichten und Tribunalen des Wohnsitzes des Nutzers für alle Streitigkeiten, die sich aus dem Zugang oder der Nutzung der Plattform ergeben könnten. Hat der Nutzer seinen Wohnsitz außerhalb Spaniens, so unterwerfen sich PDPAOLA und der Nutzer,
mit ausdrücklichem Verzicht auf jede andere Zuständigkeit, den Gerichten und Tribunalen des Gerichtsbezirks Barcelona.

10 HAFTUNG UND GERICHTSSTAND

Sowohl der Zugang zur Plattform als auch die unbefugte Nutzung der darin enthaltenen Informationen liegt in der alleinigen Verantwortung dessen, der dies tut. PDPAOLA haftet nicht für Folgen, Schäden oder Nachteile, die sich aus diesem Zugang oder dieser Nutzung ergeben könnten.

PDPAOLA übernimmt keine Verantwortung für Sicherheitsfehler oder Schäden am Computersystem des Nutzers (Hardware und Software) oder an den darauf gespeicherten Dateien oder Dokumenten, die verursacht werden durch:

- das Vorhandensein eines Virus auf dem Gerät des Nutzers, das für die Verbindung zu den Diensten und Inhalten der Plattform verwendet wird,
- eine Fehlfunktion des Browsers,
- und/oder die Nutzung veralteter Versionen des Browsers oder der App.

PDPAOLA übernimmt keine Verantwortung für die Zuverlässigkeit und Geschwindigkeit von Hyperlinks, die auf der Plattform eingefügt sind, um andere Seiten zu öffnen. PDPAOLA garantiert weder die Nützlichkeit dieser Links noch die Verantwortung für die Inhalte oder Dienstleistungen, auf die der Nutzer über diese Links zugreifen kann, noch für das ordnungsgemäße Funktionieren dieser Webseiten.

PDPAOLA haftet nicht für Viren oder andere Computerprogramme, die die Systeme oder Geräte der Nutzer beschädigen oder beschädigen könnten, wenn sie auf die Plattform oder andere über Links zugängliche Websites zugreifen.

MODELL DES WIDERRUFSFORMULARS

(Dieses Formular ist nur auszufüllen und zu versenden, wenn Sie vom Vertrag zurücktreten möchten)

An SASMAT RETAIL S.L., handelnd unter dem Handelsnamen PDPAOLA, mit Sitz in Calle Muntaner 292, 4º 1ª, 08021, Barcelona, Spanien, und E-Mail support@pdpaola.com.

Hiermit teile ich Ihnen mit, dass ich von meinem Kaufvertrag über die folgende Ware zurücktrete:

Bestellnummer:

Bestellt am:

Erhalten am:

Anschrift des Verbrauchers:

Unterschrift des Verbrauchers (nur wenn dieses Formular in Papierform eingereicht wird) :

Datum:

PDPAOLA

SASMAT RETAIL

support@pdpaola.com
www.pdpaola.com