

Termes i condicions de Shein. Tot el que necessiteu saber de la lletra petita!

Us donem la benvinguda al Marketplace de Shein!

El nostre model de negoci ha canviat! Ens apassiona la moda i intentem construir el millor mercat web per als nostres clients. Per tal d'oferir-vos més opcions, ara permetrem als venedors externs vendre els seus productes a través del nostre lloc web, el Marketplace.

Per descomptat, més enllà dels nostres productes fantàstics, hem de parlar de les condicions legals que regulen l'ús del nostre mercat web. Aquests termes i condicions són sempre una mica llargs, però fem tot el possible per deixar-los el més clar possible. Si teniu qualsevol dubte, feu-nos-el saber a través del [servei d'atenció al client](#).

Som-hi:

Els nostres termes i condicions estan formats a partir de dos documents:

[Condicions generals d'ús](#) (CGU), que regeixen l'ús d'aquest lloc web i la vostra relació amb nosaltres com a operador del Marketplace.

[Condicions generals de venda](#) (CGV), que s'apliquen a les compres que feu venedors externs al Marketplace.

Les nostres polítiques del Marketplace són també una part integral d'aquests termes i condicions.

- [Política de cupons](#)
- [Política de punts de bonificació](#)
- [Política de lliurament](#)
- [Política de devolucions](#)
- [Política de ressenyes](#)
- [Política de classificació](#)

Reviseu aquestes polítiques amb atenció abans d'utilitzar el lloc web i fer una compra, ja que el fet de fer-lo servir i comprar està sotmès a aquests termes i condicions.

Us recomanem que imprimeu una versió o deseu els termes i condicions aplicables.

Descripció general dels termes i condicions

- Això és un mercat web, nosaltres (Infinite Style Services, Ltd) som l'operador i facilitador del mercat, i no posem ni venem cap dels productes publicats al Marketplace.
- Tots els productes els publica i ven directament el venedor corresponent tal com s'estableix a la pàgina de resum abans que el client confirmi la seva comanda.
- Per tant, el vostre contracte amb Shein com a operador es regeix per les [condicions generals d'ús](#).
- I el contracte de compra amb els venedors es regeix per les [condicions generals de venda](#).
- Els vostres drets legals com a consumidor s'apliquen perquè tots els venedors del Marketplace son comerciants professionals. Consulteu els termes i condicions per obtenir més detalls.
- Cada venedor és responsable de les vostres compres, i nosaltres som responsables de posar a la vostra disposició els serveis del Marketplace.
- Feu clic [aquí](#) per consultar una versió resumida dels termes i condicions.

CONDICIONS GENERALS D'ÚS DEL MARKETPLACE DE SHEIN

31 d'agost de 2026

Us donem la benvinguda al Marketplace de Shein a Espanya.

Infinite Styles Services Co., Ltd, gestiona el lloc web es.shein.com i l'aplicació mòbil pertinent (d'ara endavant, el "**lloc web**") que ofereix un mercat web (d'ara endavant, el "**Marketplace**") on els clients poden comprar productes ("**productes**") de comerciants professionals (els "**venedors**"). SHEIN, per tal de proporcionar el Marketplace i facilitar-ne les vendes i l'ús, posa la plataforma del Marketplace a disposició dels venedors i els clients, i realitza activitats tècniques de la plataforma al lloc web (o, si escau, serveis logístics) ("**serveis**"); per tant, SHEIN no produeix ni modifica el contingut del producte que apareix al lloc web, no ofereix productes ni participa de cap altra manera en la seva venda.

Aquestes condicions generals d'ús ("**CGU**") regeixen la relació contractual entre (a) **Infinite Styles Services Co., Ltd**, amb domicili social a The Sidings, 4th Floor, Grand Canal Quay, Dublin 2, D02 E7K8, Ireland (d'ara endavant, "**SHEIN**" o "**nosaltres**") i (b) **vós** (d'ara endavant "**vós**" o el "**client**"), en relació amb l'ús del Marketplace dins d'Espanya (d'ara endavant, el "**territori**").

Abans d'utilitzar el Marketplace, llegiu atentament aquestes CGU i imprimiu-les o deseu-les de manera electrònica abans d'acceptar-les. El fet d'utilitzar el lloc web implica l'acceptació sense reserves d'aquestes CGU, llevat que estigui legalment prohibit. SHEIN pot modificar aquestes CGU en qualsevol moment. Les CGU que s'aplicaran seran les vigents en el moment en què el client utilitzi el Marketplace. El client és responsable de comprovar si s'han modificat les CGU sempre que utilitzi el lloc web.

El client entén i accepta que les polítiques següents formen part integrant dels termes i condicions (tal com es defineix a la clàusula 1.3 a continuació):

- [Política de cupons](#)
- [Política de punts de bonificació](#)
- [Política de lliurament](#)
- [Política de devolucions](#)
- [Política de ressenyes](#)
- [Política de classificació](#)

LA UTILITZACIÓ DEL LLOC WEB IMPLICA L'ACCEPTACIÓ EXPRESSA D'AQUESTES CONDICIONS GENERALS D'ÚS. SI NO LES ACCEPTEU, HEU DE DEIXAR DE FER SERVIR EL LLOC WEB. NO VÀLID EN CAS QUE ESTIGUI PROHIBIT

Sempre que la llei ho requereixi, per utilitzar els nostres serveis, cal tenir 16 anys com a mínim.

Les llengües contractuals són el castellà i el català.

Índex

- [**1. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS: GESTIÓ DEL MARKETPLACE**](#)
- [**2. REGISTRE I ÚS DELS SERVEIS**](#)
- [**3. PREU DELS SERVEIS**](#)
- [**4. DADES PERSONALS**](#)
- [**5. MONEDER**](#)
- [**6. PROPIETAT INTEL·LECTUAL**](#)

- [7. PROGRAMA DE MISSATGERIA](#)
- [8. RESPONSABILITAT](#)
- [9. DENÚNCIA DE CONTINGUT INFRACTOR O IL·LEGAL](#)
- [10. LLEI APLICABLE I JURISDICCIO](#)
- [11. INFORMACIÓ DE L'OPERADOR DEL MARKETPLACE](#)

1. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS: GESTIÓ DEL MARKETPLACE

1.1. Gestionem el Marketplace on els venedors posaran a la venda els seus productes. Els venedors poden ser una de les nostres entitats afiliades (que comercien sota la marca de l'empresa SHEIN) o venedors externs. En tots els casos, els venedors seran comerciants professionals. Sempre indicarem clarament qui (si és una de les nostres entitats afiliades o un venedor extern) és el venedor abans de finalitzar la compra.

1.2. Tot i que Infinite Styles Services Co., Ltd, com a operador del Marketplace, facilita les compres a la plataforma i pot ajudar amb les consultes dels clients, no forma part del contracte de compra ni revèn productes. Les compres i les vendes a través del Marketplace es realitzen directament entre el client i el venedor.

1.3. Totes les compres que els clients facin als venedors es regeixen per les [condicions generals de venda](#) (d'ara endavant, les "CGV") que s'apliquen entre el venedor corresponent i el client. El client ha d'acceptar aquestes CGV sense condicions abans de formalitzar cada compra. Les CGV juntament amb aquestes CGU i les nostres polítiques regulen l'ús del Marketplace i es denominen conjuntament els "termes i condicions".

1.4. Com a part dels nostres serveis, SHEIN classifica els productes d'acord amb la [política de classificació](#) que estableix els principals paràmetres utilitzats per classificar els productes. Els clients han de revisar aquesta política per assegurar-se que entenen com es presenta la informació.

2. REGISTRE I ÚS DELS SERVEIS

2.1 Registre i identificació al lloc web

(1) Per poder fer una comanda per adquirir productes o accedir a determinades funcions o serveis disponibles al lloc web, el client ha de crear un compte d'usuari mitjançant el formulari de registre al qual es pot accedir a la pàgina d'inici. El client podrà crear un compte d'usuari en proporcionar una adreça de correu electrònic vàlida, les dades personals i una contrasenya (d'ara endavant, el "compte d'usuari"). Si el client descobreix que s'ha produït un error en introduir les seves dades personals, les pot modificar en

qualsevol moment a l'apartat "El meu compte".

(2) Quan el client utilitza els serveis, es compromet a facilitar dades vàlides i precises, i a complir la legislació vigent. Per tant, els noms dels destinataris, les adreces i els titulars del mitjà de pagament han de ser vàlids. SHEIN declina qualsevol responsabilitat en cas que faltés informació o que sigui incorrecta i que impedeixi l'enviament o el despatx de duanes. En aquest cas no s'oferirà cap compensació.

2.2. Ús del lloc web

(1) SHEIN es reserva el dret de millorar la seguretat de determinades funcions del lloc exigint una contrasenya o una identificació del compte addicionals. SHEIN també pot, a la seva discreció, exigir al client que canviï la contrasenya o que la restableixi.

(2) El client és l'únic responsable de protegir la seguretat i la confidencialitat de la contrasenya i la identificació assignades. En particular, es recomana al client que no utilitzi la mateixa contrasenya que la d'altres llocs. En cap cas, llevat que es demostrï el contrari, SHEIN serà responsable de la pèrdua, robatori o ús fraudulent del compte d'usuari. Tanmateix, el client es compromet a informar immediatament a SHEIN de qualsevol ús no autoritzat de la seva contrasenya o identificació o amenaça d'atac al seu compte.

(3) El client es compromet a no utilitzar el compte d'usuari d'una altra persona. Per tant, es considerarà que tots els usos d'un compte els ha fet el propi usuari. SHEIN no té l'obligació d'investigar l'accés als comptes d'usuari.

(4) El compte d'usuari s'ofereix per al lloc que s'ha utilitzat per a la configuració inicial (p. ex., es.shein.com). Per al territori, el compte l'administrarà SHEIN. Si el client resideix a un país, però fa la comanda en un altre, és possible que se li redirigeixi al lloc web local del país on s'envien els productes. Aleshores, el client estarà subjecte als termes i condicions d'aquest lloc web, que poden ser administrats per una altra entitat jurídica del grup SHEIN.

(5) Per motius tècnics o d'una altra índole, SHEIN es reserva el dret de restringir l'accés a determinades funcions o parts del lloc, inclosa la possibilitat de penjar documents, fer pagaments o enviar missatges.

(6) SHEIN es reserva el dret de denegar l'accés temporal o permanent als serveis o de cancel·lar el compte d'usuari si SHEIN considera, segons la seva opinió raonable i justificada, que el client incompleix els termes i condicions (incloent-hi les polítiques del Marketplace) o qualsevol altra llei aplicable. Una opinió raonable i justificada es considera motiu vàlid quan hi ha indicis concrets que un client incompleix aquests termes i condicions o qualsevol llei aplicable. A l'hora d'exercir aquest dret, SHEIN tindrà en compte els interessos legítims del client, en particular si hi ha indicis que el client no és responsable d'aquestes infraccions.

(7) El client pot cancel·lar el seu compte en qualsevol moment i per qualsevol motiu, seguint les instruccions del lloc web o posant-se en contacte amb el [servei d'atenció al client](#). S'informa el client que, en cas de rescissió, totes les seves dades se suprimiran de manera permanent d'acord amb el que estableix la [política de privadesa del Marketplace](#) i no es podran recuperar.

(8) La cancel·lació d'un compte d'usuari també comportarà la pèrdua de tots els avantatges obtinguts, de tota la informació proporcionada pel client o el venedor relacionada o desada al compte d'usuari, excepte, òbviament, aquella informació relacionada amb reclamacions d'acord amb la garantia legal o el dret de desistiment. Com a conseqüència d'aquesta rescissió no es pot obtenir cap indemnització ni compensació.

(9) Per fer un ús adequat del lloc web, cal que el client tingui una connexió estable a Internet, un navegador web actualitzat i les tecnologies analògiques o JavaScript adequades. SHEIN no es fa responsable de la impossibilitat del client d'accedir al lloc web per l'incompliment dels requisits tècnics.

(10) Accessibilitat: La informació relativa a l'accessibilitat del Lloc web i de l'aplicació SHEIN, inclosa la informació sobre l'accessibilitat del servei i dels serveis d'assistència relacionats que s'ofereixen als Clients, s'estableix a la declaració i política d'accessibilitat de SHEIN, que formen part integrant d'aquests Termes i Condicions i són accessibles [aquí](#) i es posen a disposició en un format accessible per a les persones amb discapacitat.

2.3 Accés amb restricció d'edat i protecció de menors

(1) L'accés a determinat contingut o la capacitat de comprar productes específics al Marketplace pot estar restringit en funció dels requisits d'edat mínima segons les lleis aplicables. Com a part de les nostres mesures per protegir els menors i garantir el compliment de la Llei de serveis digitals (DSA) i les lleis aplicables al vostre territori, SHEIN pot exigir als clients que compleixin un procés de "Comprovació d'edat".

(2) Aquest procés utilitza eines proporcionades de garantia d'edat per confirmar si l'usuari compleix el llinar d'edat requerit. A la vostra discreció, el procés es pot dur a terme a través de solucions oficials, com ara moneders d'identitat digital de la UE, o a través de proveïdors de serveis de tercers creïbles, subjectes als seus respectius termes i condicions i polítiques de privadesa.

(3) Per protegir la vostra privadesa, ens adherim a principis estrictes de minimització de dades. No conservarem la vostra data de naixement específica, ja que n'hi ha prou amb un simple testimoni de confirmació d'edat (per exemple, un resultat "Sí/No"). Si la "Comprovació d'edat" no es completa correctament o si no es compleix el requisit d'edat, l'accés al contingut pertinent o la capacitat de completar la transacció es restringirà o es denegarà. (4) És possible que us sol·licitem periòdicament que reconfirmeu la vostra edat per assegurar-nos que no accedeixin al dispositiu o al compte persones no autoritzades

(com ara menors) que no estiguin destinats a accedir a contingut amb restricció d'edat ni a completar transaccions restringides.

(5) El client garanteix que tota la informació proporcionada durant qualsevol procés de verificació d'edat és precisa i completa. Els clients també accepten no compartir el seu estat verificat/confirmat amb tercers ni permetre que persones no verificades accedeixin a contingut o completin transaccions utilitzant el seu estat verificat/confirmat. Qualsevol intent d'eludir, manipular o proporcionar informació falsa durant aquestes comprovacions, inclosa la eludir els requisits d'edat alterant la codificació o la interfície d'una eina, constitueix un incompliment important d'aquestes CGU. Aquests incompliments poden resultar en la suspensió o la cancel·lació immediata del compte d'usuari del client.

3. PREU DELS SERVEIS

L'ús del Marketplace és gratuït (tret del cost de connexió, que depèn del vostre operador de dades i que no implica l'obligació de comprar al lloc), excepte per a la compra de productes als venedors, segons s'estableix a la normativa vigent de les CGV.

4. DADES PERSONALS

4.1. El client confirma que ha llegit i entès la [política de privadesa del Marketplace](#) on s'explica com es recullen i es tracten les dades personals del client quan utilitza els serveis del lloc web.

4.2. El lloc inclou paràmetres dels sistemes de recomanació de contingut que s'expliquen a la [política de privadesa del Marketplace](#) i a la [política de classificació](#).

5. MONEDER

5.1 Moneder electrònic de SHEIN (d'ara endavant, "moneder")

La creació d'un compte d'usuari inclou automàticament la creació d'un moneder electrònic de SHEIN (el "moneder"). El moneder permet recollir i consultar els cupons, els punts de bonificació, el saldo (que s'ofereix en fer una comanda) i, si escau, les targetes de regal. Es pot accedir als diversos crèdits o descomptes en qualsevol moment a la secció "Els meus actius". Els cupons, els punts de bonificació, el crèdit del moneder i les targetes regal poden ser emesos per Infinite Towers Services Ltd. i/o les seves empreses afiliades.

(1) **Cupons:** els cupons de descompte (d'ara endavant, els "cupons") es poden obtenir a SHEIN on s'ofereixi aquest servei o SHEIN els pot concedir a la seva discreció. Els cupons es poden emmagatzemar a la secció "Els meus actius". Tenen una data de validesa després de la qual ja no es poden fer servir. Els cupons que s'hagin comprat només es poden bescanviar al lloc on s'han comprat o obtingut. Per a més informació sobre cupons, consulteu la [política de cupons](#) que correspongui al seu ús. No obstant això,

els cupons dissenyats amb l'única finalitat d'adquirir productes distribuïts exclusivament pels venedors no es poden fer servir per comprar productes venuts per SHEIN i viceversa.

(2) **Punts de bonificació:** els punts de bonificació (d'ara endavant, els "**punts**") es poden guanyar i després s'emmagatzemen a la secció "Els meus actius". Els punts es guanyen fent comandes o utilitzant els serveis que s'ofereixen al lloc web, l'aplicació o les xarxes socials. Els punts promocionals es concedeixen a la discreció exclusiva de SHEIN. Per a més informació sobre els punts de bonificació, consulteu la [política de punts de bonificació](#) que correspongui al seu ús.

(3) **Saldo:** el moneder digital (el "**moneder**") el proporciona una entitat afiliada de SHEIN que està vinculada al compte de client i es farà servir si, per exemple, el client torna un producte i decideix rebre un reemborsament en forma de saldo en comptes d'un reemborsament mitjançant el mètode de pagament original utilitzat.

(4) **Targetes de regal:** Les targetes de regal d'una entitat afiliada de SHEIN es poden desar al moneder introduint el codi de la targeta de regal que s'indica. La compra i l'ús de targetes de regal estan subjectes als termes i condicions específics que s'indiquen a continuació. Les targetes de regal només es poden utilitzar per comprar productes de SHEIN i no es poden fer servir per comprar productes de venedors.

5.2 Condicions d'ús de les targetes de regal

(1) Compra d'una targeta de regal

Les targetes de regal es poden comprar al lloc web, però no es poden fer servir els cupons, els punts de bonificació, el saldo del moneder o altres targetes de regal per comprar una targeta de regal.

Les targetes de regal es lliuren, en acceptar el pagament, a l'adreça de correu electrònic facilitada pel client. És responsabilitat del client garantir que la informació és actual i precisa.

La targeta de regal comprada s'enviarà a l'adreça de correu electrònic que s'ha indicat en el moment de fer la comanda. La no recepció de la targeta de regal per part del client o el beneficiari que ha triat el client (d'ara endavant, el "**beneficiari**") pot ser degut a alguna de les causes següents:

- S'ha introduït una adreça de correu electrònic incorrecta en el moment de comprar la targeta de regal. En aquest cas, cal que el client es posi en contacte amb el [servei d'atenció al client](#) per confirmar i canviar l'adreça de correu electrònic al més aviat possible.
- La safata d'entrada del client o del beneficiari està plena. Si, després de comprovar

que hi ha espai a la safata d'entrada, el client encara no ha rebut la targeta de regal, cal que es posi en contacte amb el [servei d'atenció al client](#) al més aviat possible perquè li tornem a enviar.

- Els correus electrònics de SHEIN s'han bloquejat a la bústia de correu electrònic del client o beneficiari. En aquest cas, cal comprovar el correu brossa i afegir es.shein.com a la llista de remitents aprovats i, a continuació, posar-se en contacte amb el servei d'atenció al client al més aviat possible perquè li tornem a enviar.

(2) Targetes de regal promocionals

En alguns casos, SHEIN pot oferir targetes de regal al client (d'ara endavant, **"targetes de regal promocionals"**) de manera gratuïta amb finalitats promocionals o d'una altra índole. Aquestes targetes de regal promocionals poden estar sotmeses a termes addicionals o diferents que s'especifiquen quan s'obtenen (data de caducitat específica, etc.). En cas contrari, estan subjectes a aquestes CGU.

(3) Utilització d'una targeta de regal

(a) El saldo i el número de les targetes de regal es poden desar a "Els meus actius" introduint el codi de la targeta de regal al compte d'usuari. A la Unió Europea, les targetes de regal caduquen al cap de 10 anys, llevat que SHEIN especifiqui el contrari.

(b) Per poder fer servir la targeta de regal en una compra, el client o el beneficiari han d'introduir el número i el codi PIN de la targeta de regal en fer la compra, sempre mantenint la confidencialitat.

(c) L'import de la compra es deduirà del saldo de la targeta de regal. El saldo restant es pot utilitzar en una futura compra elegible. Si l'import a pagar és superior al saldo de la targeta de regal, el client o beneficiari haurà de triar un altre mitjà de pagament per abonar la resta de l'import. Cal tenir en compte que les targetes de regal no són acumulatives, és a dir, no es pot fer servir una altra targeta de regal per pagar l'import restant.

(d) Si es torna una comanda pagada amb una targeta de regal, l'import de la comanda pagada amb la targeta regal es tornarà a la mateixa targeta de regal.

(e) L'ús de les targetes de regal concedides gratuïtament per SHEIN està subjecte a restriccions a la discreció de SHEIN. Aquestes restriccions es comunicaran al client en el moment oportú.

(f) En el cas de les targetes de regal comprades abans del 8 de març de 2021 i que es poden fer servir a qualsevol lloc web de SHEIN, l'ús d'una part de la targeta de regal en un lloc web determinat significa que el saldo de la targeta de regal només es pot fer servir en aquell lloc web en concret.

(g) En el cas de les targetes de regal comprades després del 8 de març de 2021, només es poden fer servir al lloc web on s'han comprat (per exemple, si s'ha comprat una targeta de regal després del 8 de març de 2021 a es.shein.com, llavors aquesta targeta de regal només es pot utilitzar en aquest lloc web).

(4) Limitació i restricció d'ús

a) No és possible comprar ni mantenir el saldo total de les targetes de regal per un valor superior a 1.000 € en cap moment.

b) El valor de les targetes de regal no es pot bescanviar per diners en efectiu.

c) Ens reservem el dret, sense previ avís, de cancel·lar o anul·lar targetes de regal sense reemborsament si sospitem que s'han obtingut, utilitzat o aplicat a una comanda de manera fraudulenta, il·legal o que infringeixi aquestes condicions de la targeta de regal.

6. PROPIETAT INTEL·LECTUAL

6.1 Contingut de lloc web.

(1) El lloc web, incloent-hi tota la informació i el contingut que no siguin específics del producte, com ara text, programari, scripts, gràfics, fotografies, sons, música, vídeos i funcions interactives (en conjunt, el "contingut"), que es proporcionen a través o mitjançant el lloc, és propietat de l'operador, les seves entitats afiliades o tercers que han concedit una llicència.

(2) Tot el contingut rellevant o vinculat als productes disponibles al lloc, incloent-hi tota la informació i el contingut, com ara text, programari, scripts, gràfics, fotos, sons, música, vídeos i característiques interactives (en conjunt, el "**contingut de producte**"), que es proporcionen al Marketplace o a través d'ell, és propietat del venedor del producte en qüestió, les seves entitats afiliades o tercers que han concedit una llicència.

El lloc web, el contingut i el contingut de producte estan protegits pels drets d'autor, les marques registrades i altres drets de propietat intel·lectual. Tots els drets estan reservats, per la qual cosa s'exclouen tots els drets que els termes i condicions no atorguen expressament al client.

(3) El lloc web, el contingut i el contingut de producte es proporcionen al client exclusivament per al seu ús personal i privat. Qualsevol ús per part del client del lloc, del contingut i del contingut de producte amb finalitats comercials està estrictament prohibit. SHEIN i els venedors, si escau, són lliures de modificar el lloc web, el contingut i el contingut de producte en qualsevol moment i sense previ avís o responsabilitat amb el client.

(4) El lloc web, el contingut i el contingut de producte no es poden descarregar, copiar, reproduir, distribuir, transmetre, mostrar, vendre, autoritzar o explotar amb cap finalitat sense el consentiment previ per escrit de SHEIN, els venedors o els respectius els llicenciantes.

(5) El client es compromet a (a) evitar, desactivar o interferir d'una altra manera amb les característiques de seguretat del lloc o les restriccions i limitacions d'ús del lloc, el contingut i el contingut de producte; (b) realitzar qualsevol recuperació de dades en el lloc, i (c) interferir o fer malbé el lloc web mitjançant la introducció de material maliciós o nociu.

(6) En accedir o utilitzar el lloc web, el client es compromet a no participar en, facilitar, autoritzar o permetre cap forma de mineria de dades, extracció de dades, recopilació de dades o qualsevol altre mètode de recollida de dades del lloc web, tret de quan així ho permeti la llei, incloent-hi l'article 40 (12) del Reglament (UE) 2022/2065, o quan es porti a terme amb el consentiment previ per escrit de SHEIN. Això inclou, entre d'altres, l'ús de mètodes automatitzats o manuals, com ara robots, bots, rastrejadors web, extractors o qualsevol altre dispositiu, programa, algorisme o procés, així com qualsevol tècnica analítica automatitzada dirigida a analitzar dades recopilades per generar informació.

Nota: SHEIN pot aplicar mesures tècniques raonables per protegir el lloc web de l'accés no autoritzat. En cas que l'accés estigui autoritzat per la llei, incloent-hi l'article 40 (12) del Reglament (UE) 2022/2065, els titulars del dret, a més d'exercir els seus drets existents sense posar-se en contacte primer amb SHEIN, poden sol·licitar ajuda o accés selectiu a dades públiques a la interfície de SHEIN mitjançant el formulari de sol·licitud d'accés per a investigadors, disponible [aquí](#).

6.2 Marques SHEIN

(1) La marca "SHEIN" i altres marques denominatives, icones, gràfics, dissenys i logotips associats que s'utilitzen i es mostren al lloc o els productes (en conjunt, les **"marques SHEIN"**) són propietat exclusiva de SHEIN o de les seves entitats afiliades. La resta de marques denominatives o figuratives, icones, gràfics, dissenys i logotips que no s'incloguin a les marques SHEIN, no s'adjuntin als productes o no s'esmentin al lloc web són propietat del venedor o dels seus proveïdors.

(2) El client reconeix que no té cap dret, títol o interès en aquestes marques o les marques SHEIN.

6.3. Marques del venedor

(1) Les respectives marques comercials dels venedors i altres marques comercials relacionades, marques de servei, icones, gràfics, marques denominatives, dissenys i logotips (en conjunt, les **"marques del venedor"**) són propietat del venedor o de les seves entitats afiliades. El client no té, ni adquirirà, cap dret, títol o interès en cap de les marques

del venedor. El client no pot comercialitzar, distribuir productes ni oferir serveis sota les marques del venedor, així com tampoc les pots utilitzar ni reproduir sense el permís previ per escrit del venedor. La resta de marques denominatives o figuratives, icones, gràfics, dissenys i logotips que no són marques del venedor són propietat dels llicenciants del venedor.

6.4 Ressenyes, aportacions i contingut generat pels usuaris

(1) A més de la nostra política de ressenyes, s'aplica l'article 6.4 següent. Quan el client transmet, publica o envia al lloc web opinions, comentaris, incloent-hi, entre d'altres, imatges, vídeos, idees, coneixements, tècniques, preguntes, crítiques, reaccions i suggeriments (una **"aportació"**), el client concedeix a SHEIN i les seves entitats afiliades, de manera gratuïta i durant un període de deu (10) anys (o per un període il·limitat quan la llei ho permeti), una llicència no exclusiva per utilitzar-la (i, si és necessari, el dret d'associar el nom del client autor de l'aportació), així com el dret d'autoritzar-la, subautoritzar-la, vendre-la, distribuir-la o integrar-la en qualsevol forma, en qualsevol mitjà o en qualsevol tecnologia del món, sense que s'atribueixi cap compensació al client, o que el client pugui fer valer cap dret moral com a autor de les aportacions, llevat que estigui legalment prohibit segons la llei aplicable.

Aquesta llicència es concedeix amb finalitats comercials, incloses les finalitats comercials, promocionals i de màrqueting SHEIN inclou:

- a) el dret de reproducció i, en particular, el dret de reproducció total o parcial de les aportacions;
- b) el dret de representació i, en particular, el dret a fer arribar al públic la totalitat o una part de les aportacions;
- c) el dret de modificar, traduir i adaptar la totalitat o una part de les aportacions, sempre que la llei ho permeti;
- d) el dret d'utilitzar i explotar la totalitat o part de les aportacions o qualsevol adaptació a l'efecte del negoci de la companyia o en benefici de tercers, sempre que la llei ho permeti;
- e) el dret de cedir o atorgar la llicència de la totalitat o part dels drets concedits a qualsevol persona, empresa o entitat de la seva elecció, ja sigui de manera gratuïta o remunerada, sempre que la llei ho permeti;

cadascun dels drets que s'assignen respectivament per a qualsevol suport, format, idioma (llenguatge informàtic o un altre), per qualsevol procés conegut o desconegut fins al moment i amb qualsevol finalitat.

(2) Pel que fa a aportacions, el client garanteix:

a) que és l'autor o el propietari de tots els drets relacionats amb la seva aportació i que l'ús de l'aportació per part del lloc no infringeix els drets de tercers;

b) que els elements de l'aportació es consideraran de caràcter no exclusiu i no confidencial;

c) que la seva aportació s'ha fet a través de la seva adreça de correu electrònic, que no s'ha suplantat l'identitat de ningú més i que l'origen de la seva aportació no és enganyosa;

d) que la seva aportació és veraç i reflecteix de manera honesta la seva experiència personal al lloc o amb els productes;

e) que té com a mínim 18 anys o ha obtingut el permís previ del pare, mare o tutor legal per publicar l'aportació, si la llei aplicable ho permet;

f) que l'ús de l'aportació per part de SHEIN i les seves entitats afiliades no infringeix els termes i condicions, les lleis aplicables, els drets de tercers ni perjudica a persones o entitats;

g) que totes les aportacions compleixen la política de ressenyes;

h) que les aportacions publicades són aptes per a un públic familiar.

(3) El client accepta que ni l'ús que fa del lloc ni les seves aportacions poden incloure, promocionar o proporcionar el següent:

a) contingut sexual explícit o pornogràfic;

b) contingut que el client no està autoritzat a compartir, publicar o mostrar, o sobre el qual el client no té drets;

c) comentaris despectius, discriminatoris, que inciten a l'odi o contra persones o grups específics per raó de la seva raça o origen ètnic, religió, sexe, orientació sexual, discapacitat, edat, nacionalitat, etc.;

d) incitació a la violència o a altres activitats perilloses;

e) terrorisme o altres activitats delictives;

f) comentaris ofensius o poc sensibles relacionats amb catàstrofes naturals, atrocitats, crisis de salut, morts, conflictes o altres esdeveniments tràgics;

g) assetjament, intimidació o amenaces;

h) productes perillosos, drogues il·legals o el consum o venda inadequat de tabac o alcohol;

- i) transaccions amb criptomonedes;
- j) afirmacions falses o continguts relacionats amb la medicina;
- k) contingut que infringeixi els drets de propietat intel·lectual;
- l) profanació;
- m) contingut que no està autoritzat o no té dret legal de compartir, publicar o mostrar;
- n) qualsevol altre contingut que es pugui considerar il·legal o ofensiu segons la legislació vigent.

(4) El client reconeix i accepta que:

(i) SHEIN no controla les aportacions del lloc ni se'n fa responsable, ni té l'obligació de vigilar, moderar o revisar-les abans de publicar-les al lloc web. Tanmateix SHEIN pot mitigar els riscos de desinformació, manipulació o infraccions de contingut, violència cibernètica contra dones o menors mitjançant la retirada, el bloqueig o la suspensió, a la seva discreció, de qualsevol aportació que incompleixi els termes i condicions, les lleis aplicables o els drets de tercers;

(ii) aquest incompliment pot provocar la suspensió del compte de client de la persona de fa l'aportació o l'ús del lloc;

(iii) té la possibilitat d'impugnar la decisió de SHEIN posant-se en contacte amb el [servei d'atenció al client](#) si la seva aportació s'ha eliminat, bloquejat o suspès o si s'ha suspès el compte d'usuari;

(iv) és l'únic responsable de les seves aportacions i SHEIN exclou expressament qualsevol responsabilitat per pèrdues o danys derivats de les aportacions i de qualsevol acció que SHEIN pugui prendre en resposta a això.

(5) Les opinions expressades pels altres usuaris al nostre lloc no representen les opinions o els valors de SHEIN.

(6) Si voleu consultar informació sobre les ressenyes, entreu a la [política de ressenyes](#)

6.5 Jocs

SHEIN pot oferir al client la possibilitat de guanyar vals, cupons o participar en promocions jugant a diversos jocs (d'ara endavant, "**jocs en línia**") que es poden oferir de tant en tant al lloc web. Els jocs en línia seran gratuïts i estaran subjectes a condicions d'ús addicionals (les "**regles del joc**") específiques per a cada joc. Assegureu-vos de revisar i d'acceptar

aquestes normes abans de començar a jugar en línia.

6.6. Infraccions de la propietat intel·lectual dels productes i el contingut de producte

(1) SHEIN no es fa responsable de les possibles infraccions de propietat intel·lectual de qualsevol producte que els venedors posin a la venda, ni té l'obligació de vigilar o buscar activament activitats, productes o contingut de producte il·legals que hagin pujat els venedors, així com tampoc ha d'inspeccionar els productes abans de vendre'ls al lloc. No obstant això, SHEIN pot dur a terme investigacions voluntàries per detectar, identificar i eliminar l'accés a continguts il·legals o perillosos per complir la llei. Quan ens notifiquin o informin que un producte o contingut de producte disponible al lloc web pot ser il·legal o perillós, el retirarem immediatament del lloc.

(2) Oferim un sistema intern de gestió de reclamacions, tal com s'especifica a la secció 9 a continuació, per a qualsevol producte o contingut de producte que els clients creguin que vulnereu els drets de propietat intel·lectual de tercers.

7. PROGRAMA DE MISSATGERIA

7.1 Si el client se subscriu al programa de missatgeria telefònica de SHEIN (SMS) (d'ara endavant, el "**programa**"), es demanarà al client que doni el seu consentiment exprés, facilitant el número de telèfon mòbil, les paraules clau especificades, una resposta afirmativa per SMS/MMS o un altre missatge de text com a signatura, per rebre missatges de màrqueting telefònic automatitzats periòdicament de SHEIN o dels seus proveïdors. Aquest consentiment no és una condició per fer servir el lloc i es pot retirar en qualsevol moment utilitzant el mecanisme de desistiment especificat a l'apartat 7.2 següent o posant-se en contacte amb SHEIN de qualsevol altra manera.

7.2 El client pot decidir deixar de rebre missatges de text SMS/MMS responant STOP a qualsevol missatge rebut en el marc del programa o simplement enviant STOP al número des del qual el client rep els missatges. En ambdós casos, el client rebrà un missatge addicional que confirma que s'ha tramitat la seva sol·licitud.

7.3 És possible que s'apliquin tarifes per a missatges i dades a tots els missatges enviats i rebuts del client. Si el client té qualsevol dubte sobre el paquet telefònic, és millor que es posi en contacte amb el seu operador de telefonia mòbil.

7.4 El client declara que és el titular del compte o l'usuari habitual del número de telèfon mòbil facilitat en el moment de donar-se d'alta al programa. Si el client canvia o desactiva aquest número, és obligatori que es posi en contacte amb el [centre de privadesa](#) immediatament.

7.5 SHEIN pot suspendre o cancel·lar la participació del client en el programa si el client incompleix aquestes CGU. També es pot interrompre la recepció d'aquests missatges si

el servei de telefonia mòbil del client finalitza o caduca. SHEIN es reserva el dret de modificar o interrompre, de manera temporal o definitiva, la totalitat o part del programa, amb o sense avís previ SHEIN, els seus proveïdors i cap operador de telefonia mòbil seran responsables dels missatges retardats o no lliurats ni de la finalització del programa.

8. RESPONSABILITAT

8.1 SHEIN, com a proveïdor del Marketplace i proveïdor d'un servei d'intermediació en línia en el sentit de la llei aplicable, constitueix un servei de la societat de la informació d'allotjament o emmagatzematge de dades que permet als venedors oferir productes als clients, amb l'objectiu de facilitar l'inici de les transaccions directes entre venedors i clients, independentment de si aquestes conclouen.

8.2 Els venedors no actuen sota la direcció, autoritat o control de SHEIN com a proveïdor del Marketplace. En conseqüència, SHEIN no és part de les relacions contractuals establertes entre els venedors i els clients ni és responsable del contingut generat per l'usuari o productes (si escau) que els clients o venedors puguin publicar al lloc. SHEIN no es fa responsable de la descripció dels productes, els preus o qualsevol altra circumstància relativa al subministrament dels productes. Qualsevol reclamació relacionada amb els productes s'ha de dirigir al [servei d'atenció al client](#).

8.3 El client és l'únic responsable de l'ús que faci del Marketplace, en particular de les aportacions que s'hi facin.

8.4 SHEIN ni els venedors es fan responsables en cas d'un ús indegut dels productes, un ús que no compleixi amb les contraindicacions esmentades a la pàgina de producte o un ús fet pel client que el venedor pertinent no hagués pogut preveure raonablement.

8.5. En cas de pèrdua, robatori o ús fraudulent de la targeta de regal, no imputable a SHEIN, SHEIN no se'n fa responsable, ja que la titularitat de les targetes de regal es transfereix al client o al beneficiari de la targeta en el moment de la venda. El client o beneficiari adoptarà totes les mesures necessàries per garantir la confidencialitat del número de targeta de regal i el PIN. Si el client o el beneficiari considera que la targeta de regal ha estat copiada o robada, caldrà que es posi en contacte amb SHEIN al [servei d'atenció al client](#) al més aviat possible.

8.6. SHEIN no exclou ni limita de cap manera la seva responsabilitat envers el client en cas que fos il·legal fer-ho. Això inclou la responsabilitat en cas de mort o danys personals causats per la negligència de SHEIN o dels seus empleats, agents o subcontractistes, així com per frau o declaració fraudulenta. SHEIN ofereix el Marketplace només per a ús domèstic i privat. SHEIN no es fa responsable de qualsevol pèrdua d'ingressos, beneficis o dades, d'interrupcions de l'activitat (directes o indirectes) ni de cap tipus de pèrdua, indirecta o conseqüent, que es derivi de l'ús dels serveis o el lloc web.

8.7 Quan la llei ho permet, SHEIN no es fa responsable dels danys directes o indirectes, sigui quina sigui la causa, origen, naturalesa o conseqüència, que es puguin produir per l'ús del lloc. En particular, en cas d'interrupció o impossibilitat d'accés al lloc, de l'aparició de virus, d'incorreccions a la informació continguda al lloc o de qualsevol dany derivat d'actes fraudulents de tercers des del lloc.

8.8. Quan la llei ho permeti, SHEIN declina tota responsabilitat en el cas que l'incompliment de les seves obligacions sigui imputable a un acte imprevisible i insuperable d'un tercer a aquestes CGU o a un cas de força major que pugui definir la legislació aplicable i que inclogui, però no es limiti a:

- vagues i altres manifestacions o bloquejos que afectin la fabricació i el lliurament dels productes;
- aldarulls civils, revolta, invasió, atac o amenaça terrorista, guerra (declarada o no) o amenaça o preparació per a la guerra;
- incendi, explosió, tempesta, inundació, terratrèmol, col·lapse, epidèmia o qualsevol altre desastre natural;
- impossibilitat de fer servir el tren, els vaixells, les aeronaus, el transport motoritzat o qualsevol altre mitjà de transport públic o privat;
- impossibilitat d'utilitzar els sistemes de telecomunicacions públics o privats;
- actes, decrets, lleis, reglaments o restriccions de qualsevol govern o autoritat pública.

Les obligacions de SHEIN en virtut de les CGU queden suspeses mentre persisteixi el cas de força major. SHEIN té dret a una pròrroga del termini d'execució d'aquestes obligacions igual a la durada del cas de força major. No obstant això, es faran servir tots els mitjans raonables per mitigar l'impacte de la situació de força major o per trobar una solució que permeti el funcionament del lloc.

8.9. SHEIN implementa mitjans destinats a garantir la seguretat de les dades recopilades en el lloc. Tanmateix, SHEIN no controla els riscos inherents al funcionament d'Internet i el seu impacte en la confidencialitat de les dades que passen per aquesta xarxa.

8.10 El lloc web pot contenir enllaços a llocs externs que no són propietat ni estan controlats per SHEIN. En cap cas SHEIN es fa responsable del contingut d'aquests llocs web o enllaços que no controla. SHEIN no aprova el contingut de tercers amb el simple fet d'incloure un enllaç.

8.11 Si una disposició de les CGU no és aplicable, això no afectarà la validesa de la resta

de disposicions de les CGU, que romandran en vigor.

8.12 El fet que SHEIN no faci valer un dret o una disposició de les CGU no suposa una renúncia a aquest dret o disposició.

8.13 Exempció en les disputes amb venedors. En la mesura que ho permeti la llei aplicable, SHEIN declina expressament qualsevol responsabilitat que pogués sorgir entre el client i el venedor. El Marketplace només és un espai per posar en contacte els usuaris amb els venedors. Com que SHEIN no forma part dels contractes reals entre el client i el venedor a qui es compra un producte, en el cas de conflicte amb el venedor, el client declara exempt SHEIN, les seves empreses matrius, filials, afiliades, etc., i tots els seus representants, empleats, inversors, agents, socis i llicenciants —excepte en el cas que una entitat afiliada de SHEIN actuï com a venedor—, de les reclamacions, les demandes o els danys (reals o derivats) de tot tipus i naturalesa, coneguts i desconeguts, sospitosos o no sospitosos, divulgats i no revelats, que sorgeixin d'aquestes disputes o que estiguin relacionats.

9. DENÚNCIA DE CONTINGUT INFRACTOR O IL·LEGAL

9.1 Avís per infracció de la propietat intel·lectual

(1) Requisits d'avís Així com SHEIN demana als altres que respectin els seus drets de propietat intel·lectual, SHEIN respecta els drets de propietat intel·lectual dels altres. Si el client considera que el material ubicat o vinculat als productes o el lloc web infringeix els seus drets d'autor, marca registrada o altres drets de propietat intel·lectual, cal que envii una reclamació a través de <https://www.shein.com/ip-complaint>. SHEIN pot sol·licitar la informació següent:

- Signatura física o electrònica d'una persona autoritzada per actuar en nom del titular del dret de propietat intel·lectual que suposadament s'ha infringit.
- Identificació de la propietat intel·lectual que s'ha infringit, incloent-hi, si escau, el número de registre i el país de registre corresponents.
- Identificació del material que es considera infractor, inclosa la informació relativa a la ubicació del material infractor al lloc o a l'aplicació, amb prou detalls perquè SHEIN el pugui trobar.
- Si es tracta d'una patent de disseny, el número de registre per identificar la patent de disseny que el client afirma que s'ha infringit.
- Si es tracta d'una patent d'utilitat, s'ha d'identificar la patent que el client afirma que s'ha infringit, juntament amb una ordre judicial o una sentència que justifiqui la reclamació.

- Nom legal complet del client, empresa (si n'hi ha), adreça postal, número de telèfon i adreça de correu electrònic.
- Declaració del client en què es mostra de bona fe que l'ús del material presumptament infractor no està autoritzat pel propietari de la propietat intel·lectual, el seu representant o la llei.
- Una declaració del client, sota pena de fals testimoni, que la informació que apareix a l'avís és exacta i que és el propietari de la propietat intel·lectual o està autoritzat per actuar en el seu nom.

(2) Resposta de SHEIN

Farem tot el possible per revisar aquests avisos ràpidament i per investigar-los quan calgui. Quan rebem aquests avisos, ens reservem el dret de:

- Emetre un avís a la part acusada d'infracció.
- Eliminar o desactivar l'accés al material o desactivar els enllaços al material.
- Notificar a la part acusada d'infracció que hem eliminat o desactivat l'accés al material aplicable.
- Potencialment, suspendre l'accés i l'ús del Marketplace a qualsevol client o venedor que infringeixi de manera reiterada o greu els drets de propietat intel·lectual de SHEIN o d'altres, d'acord amb el que s'estableix als termes i condicions (incloent-hi les polítiques del Marketplace).
- Iniciar un procediment judicial contra la part acusada d'infracció perquè reemborsi totes les despeses en concepte d'indemnització, incloent-hi, entre d'altres, les despeses administratives i judicials raonables, derivades de l'incompliment.
- Iniciar més accions legals contra la part acusada d'infracció.
- Revelar aquesta informació a les autoritats policials, quan considerem que és necessari d'acord amb la llei.

Ens reservem el dret de posar en marxa mecanismes raonables per evitar infraccions similars en el futur.

9.2 Avís de contingut perillós o il·legal

(1) Avís

Si creieu que qualsevol contingut, producte o contingut de producte que es troba en aquest lloc o s'hi enllaça es considera perillós o il·legal, envieu l'avís a través del [servei d'atenció al client](#) per denunciar el venedor o els seus productes. Podem demanar la informació següent:

- Els avisos en què es marquen continguts presumptament il·legals o perillosos han de poder determinar la il·legalitat o el perill sense necessitat d'una anàlisi substancial o d'una revisió legal.
- Identificació clara del material il·legal o perillós.

(2) Resposta de SHEIN

Quan rebem aquests avisos, si el contingut, els productes o el contingut de producte marcats són manifestament il·legals o perillosos, ens reservem el dret de:

- Emetre un avís.
- Eliminar o desactivar l'accés al material o desactivar els enllaços al material.
- Notificar a la part acusada que hem eliminat o desactivat l'accés al material aplicable.
- Posar fi a l'accés i l'ús del Marketplace de la part acusada.
- Posar en marxa mecanismes raonables per evitar casos similars en el futur.
- Iniciar un procediment judicial contra la part acusada perquè reemborsi totes les despeses en concepte d'indemnització, incloent-hi, entre d'altres, les despeses administratives i judicials raonables, derivades de l'incompliment.
- Iniciar més accions legals contra la part acusada.
- Revelar aquesta informació a les autoritats policials, quan considerem que és necessari d'acord amb la llei.

Ens reservem el dret de posar en marxa mecanismes raonables per evitar infraccions similars en el futur.

9.3. Gestió de reclamacions sobre eliminació de contingut

Si, a causa d'una sol·licitud d'eliminació o segons el nostre criteri, hem suprimit, bloquejat o suspès el vostre contingut, compte d'usuari o l'accés al material, podeu impugnar la decisió posant-vos en contacte amb nosaltres a través del [servei d'atenció al client](#).

Intentarem revisar el cas ràpidament.

9.4. Medidas contra el uso indebido de los canales de denuncia

Podemos tomar medidas en respuesta a las notificaciones o quejas reiteradas y manifiestamente infundadas de un usuario, considerando su frecuencia y proporción junto con las quejas legítimas. Si se detecta dicho uso indebido, el usuario podría recibir primero una advertencia. Si el comportamiento persiste, podríamos suspender temporalmente la posibilidad del usuario de presentar nuevas notificaciones y quejas durante un periodo determinado.

Por ejemplo, esto podría aplicarse cuando un usuario envía repetidamente notificaciones o quejas compuestas por caracteres aleatorios o texto inconexo.

Animamos a los clientes a denunciar contenido ilegal siempre que lo consideren necesario, y estas medidas no pretenden disuadir las quejas legítimas.

10. LLEI APLICABLE I JURISDICCIO

10.1 En cas de controvèrsia sobre l'ús dels serveis, el client s'ha de posar en contacte primer amb el servei d'atenció al client de SHEIN a través del lloc web, a la secció d'atenció al client. Els clients poden accedir a la plataforma en línia de resolució de litigis de la Unió Europea en aquest enllaç: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>, on estem registrats amb l'adreça de correu electrònic dispute@shein.com.

10.2. Aquestes CGU es regiran i interpretaran d'acord amb la llei irlandesa. Queda expressament exclosa l'aplicació de la Convenció de les Nacions Unides sobre el contracte de compravenda internacional de mercaderies. A més, el client amb la residència habitual en un altre país europeu es beneficiarà de la protecció que li atorguen les disposicions imperatives de la legislació vigent en el territori.

10.3 Qualsevol controvèrsia derivada de la formació, interpretació o execució d'aquestes CGU serà de la jurisdicció exclusiva dels tribunals del territori.

11. INFORMACIÓ DE L'OPERADOR DEL MARKETPLACE

11.1 Informació de l'empresa

Nom de l'empresa: Infinite Styles Services Co., Ltd

Adreça: The Sidings, 4th Floor, Grand Canal Quay, Dublin 2, D02 E7K8, Ireland

Correu electrònic: eurcsteam@shein.com

Número de registre de l'empresa: 732881

11.2 Per a qualsevol problema amb els serveis, el client pot posar-se en contacte amb SHEIN per correu electrònic al [centre de privadesa](#) o a través de la nostra [plataforma d'atenció al client](#).

CONDICIONS GENERALS DE VENDA

1 de juliol del 2026

Us donem la benvinguda a es.shein.com i a l'aplicació mòbil (d'ara endavant, el "**Marketplace**") operats per Infinite Styles Services Co., Ltd (adreça a The Sidings, 4th Floor, Grand Canal Quay, Dublin 2, D02 E7K8, Ireland i número de registre 732881) (d'ara endavant, "**Shein**" o "**l'operador**").

L'ús del Marketplace i dels serveis de facilitació de l'operador (d'ara endavant, els "**serveis**") es regeixen per les nostres [condicions generals d'ús](#). Assegureu-vos d'haver-los revisat i d'acceptar-los abans d'utilitzar o continuar utilitzant el Marketplace.

Shein, com a operador del Marketplace, presta els seus serveis com a intermediari i, per tant, no participa en les transaccions que es fan al Marketplace. Tots els productes disponibles per a la venda (d'ara endavant, els "**productes**") al Marketplace els ven el venedor que s'indica a la pàgina del producte corresponent.

Aquestes condicions generals de venda (d'ara endavant, les "**CGV**") regulen la relació contractual i les condicions de venda entre:

(A) el venedor del producte que es compra, tal com figura a la pàgina d'informació del producte abans de confirmar la compra (d'ara endavant, el "**venedor**") i

(B) vós (d'ara endavant "**vós**" o "**el client**")

a través del Marketplace, a Espanya (d'ara endavant, el "**territori**").

Si voleu fer la comanda des d'un altre país fora del territori, se us redirigirà al lloc web de Shein corresponent i les compres a través d'aquest lloc estaran subjectes als seus termes i condicions.

Cal tenir en compte que:

- Tots els venedors del Marketplace són professionals.

- En alguns casos és possible que les empreses del grup SHEIN actuïn com a venedor (i, per tant, es regiran per aquestes CGV). Tanmateix, Infinite Styles Services Co., Ltd, n'és l'operador i no forma part de la relació contractual entre el client i els venedors.
- Els productes que es venen en aquest Marketplace poden ser:
 - **Productes enviats des de la UE:** productes que es troben físicament dins de la Unió Europea (UE) en el moment de la compra (és a dir, quan es cobra el pagament). Els productes enviats des de la UE s'identificaran amb l'etiqueta "Magatzem a la UE" a la pàgina de l'article, així com a la pàgina de la comanda abans de finalitzar la compra.
 - **Productes enviats des de la resta del món:** productes que es troben físicament fora de la UE en el moment de la compra (és a dir, quan es cobra el pagament). Per tant, poden estar subjectes a aranzels, tràmits d'importació, IVA i altres exigències normatives aplicables a la importació de mercaderies a la UE.
- El fet que un producte sigui enviat des de la UE o des de la resta del món no afecta els vostres drets legals com a consumidor.

Per poder fer una comanda al Marketplace, el client ha de tenir 18 anys com a mínim. S'especifica **que els productes s'han dissenyat per a l'ús domèstic i personal del client**, sense cap relació directa amb la seva activitat professional. El client es compromet a no comprar productes amb la finalitat de revendre'ls.

Abans de fer una compra, es recomana que el client llegeixi amb atenció aquestes CGV i que les imprimeixi o les desi electrònicament per acceptar-les. El fet de fer una comanda implica l'acceptació expressa i sense reserves tant d'aquestes condicions generals de venda com de les condicions generals d'ús aplicables a l'ús del Marketplace (d'ara endavant, en conjunt, els **"termes i condicions"**), llevat que estigui legalment prohibit. SHEIN pot modificar els termes i condicions en qualsevol moment. En tot cas, els termes i condicions aplicables seran els vigents en el moment en què el client faci una comanda. El client és responsable de comprovar si s'han modificat els termes i condicions sempre que utilitzi el Marketplace.

El client entén i accepta que les següents polítiques del Marketplace formen part integrant dels termes i condicions:

- [Política de cupons](#)

- [Política de punts de bonificació](#)

- [Política de lliurament](#)
- [Política de devolucions](#)
- [Política de ressenyes](#)
- [Política de classificació](#)

LA REALITZACIÓ D'UNA COMANDA IMPLICA L'ACCEPTACIÓ EXPRESSA D'AQUESTES CONDICIONS GENERALS DE VENDA. SI NO S'ACCEPTEN, EL CLIENT NO HA DE FER CAP COMANDA. NO VÀLID EN CAS QUE ESTIGUI PROHIBIT

ÍNDEX

- [1. GESTIÓ DEL MARKETPLACE](#)
- [2. DIVISIÓ D'OBLIGACIONS ENTRE L'OPERADOR I EL VENEDOR](#)
- [3. CARACTERÍSTIQUES DELS PRODUCTES](#)
- [4. PREUS I TARIFES](#)
- [5. COM FER UNA COMANDA](#)
- [6. LLIURAMENT](#)
- [7. COMPROVACIÓ DE LA COMANDA EN ARRIBAR](#)
- [8. GARANTIA LEGAL DE CONFORMITAT](#)
- [9. DRET DE DESISTIMENT](#)
- [10. AMPLIACIÓ DEL PERÍODE DE DESISTIMENT](#)
- [11. RESPONSABILITAT](#)
- [12. DADES PERSONALS](#)
- [13. CONTACTE](#)
- [14. RESOLUCIÓ DE LITIGIS](#)
- [15. LLEI APLICABLE I JURISDICCió](#)

1. GESTIÓ DEL MARKETPLACE

1.1 L'operador no és propietari de cap dels productes que figuren al Marketplace. Tots els productes els publica i ven el venedor corresponent tal com s'estableix a la pàgina de resum abans que el client confirmi la seva comanda.

1.2 Tot i que l'operador pot facilitar la compra de productes a través dels serveis, verificar la diligència deguda dels venedors i retirar els productes il·legals immediatament quan se n'assabenti d'acord amb la legislació aplicable, l'operador no controla ni garanteix l'existència, la qualitat, el temps, l'estat, la seguretat o la legalitat dels productes que els venedors posen a la venda; la veracitat o exactitud dels productes publicats i venuts pels venedors; la integritat, la responsabilitat o les accions dels venedors; la capacitat de qualsevol venedor per vendre productes, ni que el venedor realment completarà una transacció. L'operador no és un subhastador, venedor, revenedor o transportista dels productes que els venedors publiquen per vendre'ls.

2. DIVISIÓ D'OBLIGACIONS ENTRE L'OPERADOR I EL VENEDOR

2.1 Contracte de compravenda i responsabilitat del producte

(1) El venedor ven el producte i forma part del contracte de compravenda.

(2) El contracte de compravenda crea un contracte vinculant entre el client i el venedor. L'operador no forma part del contracte de compravenda. El venedor és, en última instància, el responsable del compliment del contracte de compravenda.

(3) El venedor també és responsable de la descripció exacta del producte i de la conformitat del producte amb el contracte.

2.2 Tramitació i lliurament. Llevat que el venedor decideixi gestionar les comandes directament, una entitat del grup SHEIN prestarà els serveis de preparació de comandes, enviament i lliurament en representació seva.

En cas que el venedor decideixi gestionar les comandes directament, n'assumirà la responsabilitat de la preparació, l'enviament i el lliurament al client, així com de complir amb els estàndards de nivell de servei que hàgim establert.

A fi d'evitar qualsevol dubte, en cas que una entitat del grup SHEIN presti serveis de preparació de comandes, enviament o lliurament, ho farà exclusivament en representació del venedor, sense que això afecti la relació contractual entre el client i el venedor. El venedor continuarà sent responsable del compliment del contracte de compravenda amb el client i assumirà tots els riscos i obligacions que se'n derivin fins al moment del lliurament al client, de conformitat amb l'apartat 3.3.

SHEIN contracta empreses de lliurament locals perquè entreguin les comandes en nom de SHEIN.

2.3 Plataformes de serveis. L'operador gestiona el mercat web i ofereix els serveis següents: allotjament de la plataforma, inclosa la prestació de serveis en línia a la plataforma; gestió del compte de SHEIN; processament de pagaments en línia (a través d'un proveïdor de serveis de pagament extern) en nom del venedor; reemborsaments en el cas de devolució de producte, i servei postvenda com a primer punt de contacte per a qualsevol consulta després de la compra.

2.4 Devolucions i reemborsaments L'operador facilita el procés de devolució i emet els reemborsaments en nom del venedor, tal com es detalla a les seccions 9 i 10 a continuació.

2.5 Reclamacions i atenció al client

(1) L'operador és responsable de gestionar les reclamacions, per la qual cosa els consumidors les han de presentar directament a través del servei d'atenció al client que actua en nom del venedor.

(2) L'operador resoldrà el problema directament o es coordinarà amb el venedor.

(3) Si el venedor i el client no poden arribar a una solució, l'operador pot intervenir per oferir-ne una, que pot incloure reemborsaments de bona voluntat.

3. CARACTERÍSTIQUES DELS PRODUCTES

3.1 En la mesura que la llei ho permeti, el client declara que coneix les característiques essencials dels productes que apareixen al Marketplace. Aquestes característiques inclouen la informació que es mostra al Marketplace.

3.2 Les fotografies, que no són contractuals, tenen la finalitat de proporcionar al client la millor informació possible. Tanmateix, el client reconeix que, a causa de la qualitat del color de les fotografies, poden haver-hi diferències entre la presentació del producte al Marketplace i el producte rebut, degudes, entre d'altres, al calibratge de la pantalla utilitzada. Una vegada que el client ha rebut el producte, si no n'està satisfet, pot procedir a la devolució del producte segons la nostra [política de devolucions](#). Per evitar qualsevol dubte, les discrepàncies de color o presentació del producte no impliquen un defecte o falta de conformitat.

3.3 Risc i titularitat. D'acord amb el que s'estableix a l'apartat 7.2 següent, els productes comprats són a càrrec del client des del moment en què s'entreguin al client mateix o a un tercer que aquest hagi designat, diferent del transportista.

3,3.1. Per als productes enviats des de la UE: la titularitat es transferirà del venedor corresponent al client o a un tercer que aquest hagi designat, diferent del

transportista, **un cop s'hagi expedit**.

3.3.2. Per als productes enviats des de la resta del món: segons l'acord d'importació aplicable a la transacció corresponent, la transferència de titularitat es pot produir (1) abans de la importació al país de destinació, o (2) en el moment en què s'entrega la comanda al client o a un tercer que aquest hagi designat, diferent del transportista.

En cas que la titularitat es transfereixi abans de la importació, el client actuarà com a importador registrat i s'aplicaran les disposicions que s'estableixen a l'apartat 6.4.

4. PREUS I TARIFES

4.1 Preus dels productes

(1) El preu dels productes és el que es mostra al Marketplace, sense incloure les despeses d'enviament i les despeses addicionals que s'afegiran a l'import total que s'ha de pagar (d'ara endavant, el "**preu**"). Aquest preu és el preu net amb impostos inclosos i es pot modificar en qualsevol moment abans que el client faci la comanda.

(2) En realitzar una comanda, sempre que ho permeti la llei, el client declara que coneix el preu dels productes al Marketplace, així com els costos de lliurament i qualsevol cost addicional que figura en el resum de la comanda abans que la confirmi. El període de validesa de qualsevol oferta i el preu del producte els fixa el venedor corresponent, que és lliure de modificar-los en qualsevol moment. Per tant, només és aplicable el preu dels productes indicats en el moment de la compra al Marketplace.

(3) Si el preu d'un producte es redueix o està subjecte a descomptes de tant en tant, s'indicarà clarament al Marketplace.

4.2 Despeses d'enviament

(1) L'import de les despeses d'enviament depèn de l'import de la comanda i del tipus d'opció de lliurament seleccionat pel client en el moment en què selecciona un producte. Les opcions de lliurament són: (a) lliurament urgent dins de la Unió Europea, conegut com a "lliurament exprés" o "**enviament ràpid**", o, (b) enviament estàndard dins de la Unió Europea i (c) enviament internacional.

(2) S'especifica que per a alguns productes no es pot triar l'opció de lliurament.

4.3 Càrrecs addicionals

Les **comandes de productes enviats des de la resta del món** poden estar subjectes a despeses de gestió. L'import exacte d'aquesta tarifa variarà en funció del valor total de la comanda. Les despeses de gestió corresponents a cada comanda s'indicaran de manera clara

a la pantalla de pagament abans de confirmar la compra.

4.4 General

(1) En tot cas, l'import de les despeses d'enviament i les despeses addicionals s'indicarà al client tant a la pàgina de resum de la comanda com abans de pagar-la.

(2) El venedor es reserva el dret de no cobrar les despeses d'enviament en funció de l'import de la comanda.

5. COM FER UNA COMANDA

5.1 Registre i identificació al Marketplace

Per poder fer una comanda per adquirir productes o accedir a determinades funcions o serveis disponibles al Marketplace, el client ha de crear un compte d'usuari mitjançant el formulari de registre al qual es pot accedir a la pàgina d'inici. El client podrà crear un compte d'usuari en proporcionar una adreça de correu electrònic vàlida, les dades personals i una contrasenya (d'ara endavant, el "**compte d'usuari**"). Per obtenir més informació sobre el registre al Marketplace, consulteu les [CGU](#).

5.2. Realització de comandes

(1) La selecció dels productes es fa al Marketplace un cop el client ha iniciat la sessió al seu compte d'usuari. Els productes seleccionats s'afegeixen al carretó (d'ara endavant, el "**carretó**") fent clic a "Afegeix al carretó". A continuació, el client ha de seguir els passos del procés de compra, indicant o verificant la informació sol·licitada en cada pas. A més, en qualsevol moment del procés de compra, abans d'efectuar el pagament, el client pot modificar les dades de la comanda.

(2) Una vegada seleccionats els productes, es demanarà al client que comprovi el carretó i el validi fent clic a "Compra". Es recomana al client que introdueixi una adreça de lliurament, un mètode de lliurament i un mitjà de pagament.

(3) S'ofereixen diversos mitjans de pagament, que poden variar segons la regió associada al Marketplace (Visa, Mastercard, JCB, Diners' Club, Paypal, Klarna, Afterpay, Discover, banca en línia, etc.). També es pot fer servir el saldo del moneder, tal com estableixen les CGU.

(4) El client pot finalitzar la compra de la manera següent:

a) Primer de tot ha d'introduir les dades de la targeta de crèdit i prémer el botó de validació per confirmar la comanda. La quantitat d'informació que s'ha d'emplenar o les verificacions addicionals que calgui dependran del mitjà de pagament escollit.

b) A continuació, el client ha de finalitzar la comanda fent clic a "Paga la comanda", que apareixerà una vegada emplenada la informació de pagament.

(5) El client finalitza definitivament la comanda fent clic a "Paga la comanda". En fer clic a "Paga la comanda", el client confirma que és l'únic propietari i usuari autoritzat del mitjà de pagament escollit. Un cop efectuat el pagament, l'operador enviarà al client una confirmació i un resum de la comanda per correu electrònic a l'adreça electrònica associada al compte d'usuari del client. El contracte es formalitza quan s'envia al client el correu electrònic de confirmació com a prova de l'acceptació de la comanda per part del venedor, o en el moment de lliurar la comanda, si el lliurament s'efectua abans que el client rebí el correu electrònic de confirmació.

(6) Per minimitzar el risc d'accés no autoritzat, les dades de la targeta de crèdit s'han encriptat.

(7) Si la comanda provoca una alerta de frau al sistema de seguretat de l'operador, és possible que s'envii un correu electrònic de verificació a l'adreça electrònica associada al compte.

(8) En el cas que no es pugui carregar el preu total de la comanda, la venda es cancel·larà immediatament per llei i la comanda s'anul·larà.

(9) L'operador es reserva el dret de rebutjar la comanda per qualsevol altre motiu legítim i, en particular, en cas de frau o litigi amb el client relacionat amb el pagament d'una comanda anterior.

(10) El càrrec a la targeta es farà en el moment de fer la comanda, tret que el client hagi seleccionat un servei de pagament posterior (que només està disponible en determinats països). En aquest cas, es carregarà a la targeta en el moment de l'enviament.

(11) En tot cas, la comanda només es validarà definitivament un cop s'hagi efectuat el pagament i la confirmació s'hagi enviat per correu electrònic a l'adreça electrònica associada al compte d'usuari.

(12) El client és responsable de garantir que tota la informació facilitada durant el procés de comanda és correcta. Si el client detecta un error en la comanda després de la finalització del procés de pagament, haurà de contactar immediatament amb el [servei d'atenció al client](#) per corregir l'error.

(13) Les llengües contractuals són el castellà i el català.

6. LLIURAMENT

6.1 Condicions del lliurament

(1) **Opcions de lliurament:** en funció dels productes demanats i, si escau, de l'opció de lliurament que hagi seleccionat el client, el lliurament es farà a través d'un servei local estàndard, local exprés ("**enviament ràpid**") o internacional segons el lloc on es trobin els productes.

(a) **Mètode de lliurament:** el client ha de triar un dels mètodes de lliurament que s'ofereixen al Marketplace (consulteu la [política de lliurament](#) en realitzar la comanda). El servei de lliurament a domicili està disponible al territori.

(b) **Adreça d'enviament:** el client ha de triar una adreça de lliurament. El client és l'únic responsable de qualsevol error en el lliurament a causa d'un error en l'adreça en fer la comanda.

6.2 Terminis de lliurament

(1) Els terminis de lliurament s'indiquen al Marketplace i poden variar en funció de la disponibilitat dels productes demanats. Els terminis de lliurament s'expressen en dies hàbils (per tant, s'exclouen els caps de setmana i festius) i corresponen al termini mitjà necessari per preparar i lliurar la comanda al domicili de lliurament.

(2) El termini de lliurament comença amb la confirmació per correu electrònic de la comanda i el pagament (d'ara endavant, la "**data de la compra**").

6.3 Retards en el lliurament

(1) En cas de demora en el lliurament, la comanda no es cancel·larà automàticament i s'aplicaran les disposicions següents.

(2) El venedor, a través de l'operador, ha d'informar el client per correu electrònic que el lliurament arribarà més tard del previst. El client pot cancel·lar la comanda si, després d'haver comunicat al venedor que lliuri el producte o el lliuri en un termini addicional raonable, el venedor no ho fa. La comanda es considerarà cancel·lada si el venedor no compleix amb aquesta sol·licitud. El venedor reemborsarà totes les quantitats pagades, a tot estirar, en els catorze (14) dies següents a la resolució del contracte.

(3) Si la comanda encara no ha estat enviada quan el venedor rebí l'avís de cancel·lació del client, el lliurament es bloquejarà, i es reemborsarà al client qualsevol import carregat en un termini de catorze (14) dies des de la recepció de l'avís de cancel·lació.

(4) Si la comanda ja s'ha enviat quan el venedor rep l'avís de cancel·lació del client, el client podrà cancel·lar la comanda rebutjant el paquet. El venedor reemborsarà els imports carregats i les despeses de devolució pagades pel client en un termini de catorze (14) dies següents a la recepció de la devolució del paquet (complet i en estat original) que s'ha rebutjat. El venedor procedirà al reemborsament utilitzant el mateix mitjà de pagament que

el client va fer servir per a la transacció inicial, llevat que les parts acordin un altre mitjà.

6.4. Autorització duanera.

A l'efecte del despatx de duanes, l'importador registrat pot ser el client, l'operador, una entitat afiliada a l'operador, el venedor corresponent o un representant duaner que actuï en nom de qualsevol d'aquestes entitats, en funció de l'estructura d'importació aplicable a la transacció en qüestió.

L'operador determinarà l'estructura d'importació aplicable en funció del seu sistema de logística, gestió de comandes i normativa duanera. En aquest sentit, tindrà en compte la legislació aplicable, la naturalesa de la transacció i les condicions d'enviament transfronterer pertinents.

En cas que calgui identificar el client per a tràmits duaners vinculats a un producte adquirit al lloc, el client autoritza l'operador i les seves entitats afiliades a dur a terme, o fer que esuguin a terme, les accions raonablement necessàries pel que fa a la importació, el despatx de duanes, el lliurament i el compliment normatiu dels productes que es compren al Marketplace.

Entre aquestes accions s'hi poden incloure, sense caràcter limitador, l'elaboració i presentació de declaracions de duanes, la provisió d'informació relativa a duanes i el nomenament d'agents de duanes, representants duaners o altres proveïdors de serveis.

A l'efecte d'aquesta clàusula 6.4, "entitat afiliada" representa qualsevol entitat controlli l'operador, que hi estigui controlada o que es trobi sota un control comú amb aquest, sigui directament o indirectament.

7. COMPROVACIÓ DE LA COMANDA EN ARRIBAR

7.1 Comprovació de la comanda en el moment de l'arribada.

El client està obligat a comprovar l'estat dels productes en rebre la comanda.

7.2 Paquet danyat en el moment del lliurament

(1) Qualsevol risc de pèrdua o dany dels productes es transfereix al client en el moment en què aquest o un tercer que hagi designat, diferent del transportista, n'adquireixi la possessió material.

(2) És responsabilitat del client rebutjar el paquet si està manifestament danyat o fer qualsevol reserva o reclamació sobre els danys al paquet en un termini de 24 hores des de la recepció dels productes. Això no afecta els drets legals del client. Aquestes reserves i reclamacions s'han de dirigir per escrit al transportista escollit pel client a l'hora de triar el

mètode de lliurament. El transportista escollit també s'indicarà al resum de la comanda que s'enviarà al client un cop realitzada la comanda. El client també ha d'enviar una còpia d'aquesta carta o document al [servei d'atenció al client](#) ("**servei d'atenció al client**").

7.3 Articles no conformes a la comanda.

(1) El client s'ha d'assegurar que els productes que ha rebut corresponen a la comanda que ha fet. En cas de rebre productes erronis (diferents dels comprats pel client) o quantitats errònies, el client ha d'informar el [servei d'atenció al client](#) d'acord amb aquest apartat.

(2) El client ha d'enviar al venedor, a través del [servei d'atenció al client](#), qualsevol reclamació per error de lliurament o error o falta de conformitat en espècie o qualitat dels productes respecte a la comanda. Això no afecta els drets legals del client.

(3) Les despeses de devolució dels productes són a càrrec del venedor o l'operador, que emetrà el reemborsament al client a través de l'operador en un termini de catorze (14) dies després de la recepció de la mercaderia.

7.4 Articles danyats

Per a qualsevol consulta sobre els productes danyats i la garantia del producte, consulteu la secció 8 a continuació.

7.5. Comportament fraudulent

Tal com s'indica a les CGV, qualsevol conducta o maniobra fraudulenta relacionada amb reclamacions o reserves sobre els paquets rebuts (articles que falten i, en particular, danys) seran objecte d'un procés penal o de les accions legals que corresponguin.

8. GARANTIA LEGAL DE CONFORMITAT

(1) Segons la llei aplicable, el venedor és responsable dels defectes en la conformitat dels productes lliurats i dels defectes ocults dels productes que ven, d'acord amb les disposicions legals.

(2) Els productes venuts han d'estar conformes al contracte i han d'estar exempts de defectes en el moment del lliurament.

(3) El venedor també serà responsable de qualsevol falta de conformitat derivada de l'embalatge, les instruccions de muntatge o la instal·lació, si escau, si el venedor se n'ha fet responsable al contracte, si es va dur a terme sota la seva responsabilitat o si la instal·lació incorrecta realitzada pel client segons el que estableix el contracte es deu a deficiències o errors en les instruccions d'instal·lació facilitades pel venedor.

(4) D'acord amb la llei aplicable, el producte està conforme al contracte si compleix, si escau, els criteris següents:

1. Correspon a la descripció, el tipus, la quantitat i la qualitat, incloent-hi l'exhaustivitat, funcionalitat, compatibilitat, interoperabilitat o qualsevol altra característiques previstes en el contracte.
2. És apte per a qualsevol finalitat especial del client, sempre que s'hagi posat en coneixement del venedor com a molt tard en el moment de la celebració del contracte i que ho hagi acceptat.
3. S'ha lliurat amb tots els accessoris i instruccions d'instal·lació que s'han d'entregar segons el contracte.
4. S'actualitza d'acord amb el contracte.

(5) A més dels criteris de conformitat amb el contracte, el producte està conforme si compleix els criteris següents:

1. S'ajusta a la finalitat normalment prevista d'un producte del mateix tipus, tenint en compte, si escau, les disposicions de la Unió Europea i la legislació nacional, les normes tècniques o, a falta d'aquestes normes tècniques, els codis de seguretat específics aplicables al sector de què es tracti.
2. Si és el cas, té les qualitats que el venedor va presentar al client en forma de mostra abans de celebrar el contracte i que corresponen a la descripció d'aquesta mostra o model.
3. Si escau, els elements digitals que s'inclouen es proporcionen d'acord amb la versió més recent disponible en el moment de la celebració del contracte, llevat que les parts acordin el contrari.
4. Es lliura amb tots els accessoris, inclosos els embalatges i les instruccions d'instal·lació que el consumidor pugui esperar legítimament.
5. Si és el cas, es proporciona amb les actualitzacions que el client pot esperar legítimament.
6. Correspon a la quantitat, qualitat i altres característiques, com ara la durabilitat, la funcionalitat, la compatibilitat i la seguretat, que el consumidor pot esperar legítimament d'un producte del mateix tipus, tenint en compte la naturalesa del producte i les declaracions públiques fetes pel venedor, a qualsevol proveïdor de la cadena de transaccions o a una persona que actuï en nom d'ells, fins i tot en la publicitat o l'etiquetatge.

(6) Tanmateix, el venedor no estarà vinculat per les declaracions públiques esmentades si demostra:

1. Que no les coneixia ni estava en posició de conèixer-les legítimament.
2. Que, en el moment de la celebració del contracte, les declaracions públiques s'havien corregit de manera comparable a l'original.
3. Que les declaracions públiques no han pogut influir en la decisió de compra.

(7) El client no pot impugnar la conformitat invocant un defecte en una o diverses característiques del producte que, segons s'ha informat expressament, no respecten els criteris de conformitat establerts en aquest article i que ha donat el seu consentiment per separat.

(8) Els defectes de conformitat que apareguin en els vint-i-quatre (24) mesos següents al lliurament del producte es consideren, llevat de prova en contra, que existeixen en el moment del lliurament.

El client disposa d'un termini màxim de tres (3) anys des del lliurament del producte, segons la normativa aplicable, per obtenir l'execució de la garantia legal de conformitat en cas d'aparició d'un defecte de conformitat. Durant aquest període, el client únicament ha d'acreditar l'existència del deteriorament i no la data en què s'ha manifestat. El venedor no pot acollir-se al venciment del termini per a la constatació d'un defecte si el defecte s'ha amagat de manera fraudulenta al producte.

Quan el contracte de compravenda del producte estableixi el subministrament de contingut digital o servei digital de manera continuada durant un període superior a dos (2) anys, la garantia legal s'aplicarà al contingut digital o servei digital esmentat durant tot el període de subministrament proporcionat. Durant aquest període, el client únicament està obligat a constatar l'existència de la falta de conformitat que afecti el contingut o servei digital i no la data de la seva aparició. Tanmateix, si el contracte de compravenda de productes amb elements digitals estableix el subministrament continuat dels continguts o serveis digitals per un període inferior a tres anys, el termini de responsabilitat serà de tres anys a comptar des del lliurament.

La garantia legal de conformitat crea l'obligació per al venedor, si escau, de proporcionar totes les actualitzacions necessàries per mantenir la conformitat del producte. El venedor no es fa responsable dels defectes de conformitat si el client, que va ser informat prèviament de l'actualització i de les conseqüències de no instal·lar l'actualització, no instal·la en un termini raonable les actualitzacions lliurades pel venedor, llevat que la falta d'instal·lació o instal·lació inadequada de l'actualització resultés d'errors en les instruccions d'instal·lació lliurades pel

venedor.

La garantia legal de conformitat dona dret al client de reparar o substituir el producte en el termini de trenta dies (30) següents a la seva sol·licitud, sense cap cost i sense molèsties importants, llevat que una d'aquestes dues opcions es mostri impossible o, en comparació amb l'altra mesura correctiva, comporti costos desproporcionats per al venedor.

Si el client demana la reparació del producte, però el venedor imposa la substitució, la garantia legal de conformitat es renova per un període de dos anys a comptar des de la data de substitució del producte.

El client pot obtenir una reducció del preu de compra conservant el producte o rescindir el contracte obtenint un reemborsament íntegre per la devolució del producte, si:

- 1. La reparació és impossible o desproporcionada.**
- 2. El venedor ha declarat o es nega a reparar o substituir el producte , o es nega a fer-ho en un termini raonable sense causar molèsties importants al client.**
- 3. La reparació o substitució del producte es produeix després d'un període de trenta (30) dies.**
- 4. La reparació o la substitució del producte causa grans molèsties al client, especialment si el client assumeix definitivament les despeses derivades de la recuperació o la retirada del producte no conforme o si assumeix les despeses d'instal·lació del producte reparat o de substitució.**
- 5. La disconformitat del producte persisteix malgrat l'intent infructuós del venedor de posar-lo en conformitat.**

El client també té dret a una reducció del preu del producte o a la resolució del contracte quan la falta de conformitat sigui tan greu que justifiqui una reducció immediata del preu o la resolució. En aquests casos, el client no està obligat a sol·licitar prèviament la reparació o la substitució del producte. Quan la llei ho requereixi, les despeses de reparació o substitució, incloses les despeses d'enviament, transport, mà d'obra i materials, aniran a càrrec del venedor.

El client no té dret a rescindir la venda si el falta de conformitat és lleu, excepte en els casos en què el client hagi facilitat dades personals a canvi.

Quan el defecte de conformitat només afecti alguns productes d'una comanda, el client pot rescindir el contracte relacionat amb aquests productes amb un defecte

de conformitat, així com amb la resta de productes adquirits pel client juntament amb els no conformes, si no es pot esperar raonablement que el client accepti quedar-se únicament amb els productes conformes amb el contracte.

Qualsevol període durant el qual el producte estigui fora de servei per ser reparat o substituït suspèn el període de garantia restant fins al lliurament del producte reparat.

Un venedor que obstaculitzi de mala fe l'aplicació de la garantia legal de conformitat pot ser responsable d'una multa d'acord amb la legislació aplicable, que en alguns casos pot arribar fins al 10 % del volum de negocis mitjà anual.

Així mateix, el client gaudeix de la garantia legal de defectes ocults per un període de fins a dos (2) anys, segons estableix la llei, des del moment de la constatació del defecte, d'acord amb la legislació aplicable. Aquesta garantia dona dret al client a una reducció del preu en cas de conservació del producte o a un reemborsament íntegre en cas de devolució del producte.

9. DRET DE DESISTIMENT

(1) Informació general: el client, que és un consumidor que compra a un comerciant professional, té dret de desistir de tota o part de la seva comanda, sense donar cap motiu, durant els (14) dies següents a la recepció de la comanda (data de lliurament o recollida de la comanda, depenent dels productes i l'opció escollida pel client). En el cas de diferents terminis de lliurament per a una mateixa comanda, aquest termini s'ha de comptar des del dia en què el client o un tercer indicat per aquest mateix, diferent del transportista adquireixi la possessió física de l'últim paquet de la comanda. Les excepcions al dret de desistiment s'estableixen a l'apartat (2) següent.

(2) Excepcions: determinats productes no estan subjectes al dret de desistiment. És el cas dels productes (i) que s'han personalitzat per al client o (ii) que s'hagin obert (casos on s'han retirat els precintes protectors) després del lliurament i que no es poden revendre per motius de seguretat o higiene, com ara els productes següents:

- roba de bany i llenceria
- productes cosmètics
- productes íntims (per exemple fulles d'afaitar, raspalls de dents o de cabell, etc.)
- pírcings i arracades sense clips.

(3) Exercici del dret: perquè es respecti el termini de desistiment, només cal que el client envii la comunicació relativa a l'exercici d'aquest dret (tal com s'explica a continuació)

abans de l'expiració del termini de catorze (14) dies després de la recepció dels productes sol·licitats. El client ens pot informar de la seva decisió d'exercir aquest dret per diferents mitjans:

- A través del compte de client, fent clic a "Les meves comandes" i després a "Devolució de l'article".

- A través d'una declaració inequívoca (per exemple, una carta enviada per correu postal a SHEIN-1C3TE0UNPE; adreça: DC-1, Logistyczna 1A 55-080 łąty wrocławskie, Polònia, un correu electrònic enviat a eurcsteam@shein.com, per telèfon o a través del nostre servei d'atenció al client). El client pot fer servir el model de formulari de desistiment que s'inclou al final d'aquest apartat, però no és obligatori. Quan rebem una notificació de desistiment per qualsevol dels mitjans anteriors, acusarem la recepció del desistiment en un suport durador (p. ex., per correu electrònic) al més aviat possible.

4) Devolució dels productes: els productes s'han de retornar en els catorze (14) dies següents a la comunicació de l'exercici del dret de desistiment, degudament empaquetats i acompanyats dels accessoris i manuals d'ús. Cal tenir en compte que:

- El client ha de fer servir l'etiqueta de devolució disponible al compte del client (cal anar a la secció "Les meves comandes", fer clic a "Devolució" i seleccionar els productes que es volen tornar).

- L'etiqueta de devolució s'ha d'imprimir i enganxar al paquet.

- El paquet de devolució s'ha de retornar al punt de devolució més proper que indica l'empresa de logística corresponent a l'etiqueta de devolució. El client haurà d'enviar el paquet de devolució a l'adreça que apareix a l'etiqueta de devolució.

- En el cas que el client decideixi exercir el dret de desistiment enviant una notificació postal a l'adreça indicada més amunt (SHEIN-1C3TE0UNPE, DC-1, Logistyczna 1A 55-080 łąty wrocławskie, Polònia), haurà de retornar el producte a aquesta mateixa adreça pel seu compte.

- El client assumirà les despeses de devolució dels productes quan n'exerceixi el dret de desistiment.

- Cal tenir en compte que el paquet no es pot tornar a una adreça del remitent que no coincideixi amb l'adreça de devolució. En cas contrari, es perdre el paquet.

(5) Els productes retornats no s'han d'haver fet servir, ni manipulat de cap altra manera que no sigui per determinar la naturalesa, les característiques i el bon funcionament dels productes. Per exemple, els productes es poden provar, tal com es permet en una botiga física, però no es poden fer servir durant molt de temps i l'etiqueta no es pot treure. En

aquest sentit, s'informa el client que serà responsable de la disminució del valor dels productes que es tornin danyats, bruts o incomplets o, de manera més general, que no es puguin vendre. En aquest cas, el reembossament es pot reduir en l'import equivalent a la pèrdua de valor del producte.

(6) Efectes del desistiment: es reembossaran al client tots els pagaments efectuats, incloses les despeses d'enviament estàndard. Si el client ha escollit expressament un mètode d'enviament més car que el mètode de lliurament estàndard ofert pel venedor, només es reembossarà el cost d'enviament estàndard, llevat que s'indiqui el contrari. Cal tenir en compte que en cas de desistiment de només una part de la comanda, el reemborsament de les despeses d'enviament i els costos addicionals equivalen a l'import de les despeses que no s'haurien carregat al client si els productes esmentats no s'haguessin comprat.

(7) Efectuarem el reemborsament en nom del venedor sense demores indegudes, utilitzant el mateix mitjà de pagament utilitzat pel client per fer el pagament de la comanda i com a màxim catorze (14) dies a partir del dia en què se'ns va informar de la decisió del client de desistir del contracte. S'informa el client que el reemborsament es retindrà fins que els productes es rebin o fins que el client proporcioni proves d'haver retornat els productes, el que succeeixi abans.

(8) Cal tenir en compte que el client també pot optar per rebre un reemborsament en saldo per al moneder. Això pot donar lloc a una devolució del saldo a través del mètode de pagament original utilitzat en realitzar una nova comanda. Tanmateix, el saldo del moneder digital atorgat per l'operador per altres mitjans, tal com es descriu a les CGU, que no estigui vinculat a un article retornat, no pot donar lloc a un reemborsament en efectiu.

(9) D'acord amb les CGU, el saldo del moneder només es pot bescanviar al lloc web on s'ha concedit (p. ex., si el client ha fet una comanda i tornat un producte al lloc web es.shein.com i ha triat rebre saldo per al moneder digital, només el podrà bescanviar al lloc web es.shein.com).

Model de formulari de desistiment

Per a Infinite Styles Services Co., Ltd, (i, si s'envia per correu, a SHEIN-1C3TE0UNPE, DC-1, Logistyczna 1A 55-080 kątý wrocławskie, Polònia) en nom de [INSERIU NOM DEL VENEDOR]

Amb aquesta carta notifico que vull desistir del nostre contracte de compravenda dels productes següents:

Demanat/rebut el dia:

Nom del consumidor:

Adreça del consumidor:

Signatura del consumidor (només si aquest formulari es presenta en paper):

Data:

10. POLÍTICA DE DEVOLUCIONS DE SHEIN

(1) Transcorregut el termini de catorze (14) dies durant el qual el client gaudeix del dret de desistiment (d'acord amb l'apartat 9 anterior), els venedors ofereixen al client la possibilitat de retornar la majoria dels productes comprats en un termini de trenta (30) dies a partir de la recepció.

(2) Per tant, durant el període comprès entre els dies 15 i 30 des de la recepció del producte, el client també pot obtenir el reemborsament dels productes comprats, d'acord amb les condicions exposades a la política de devolució disponible a l'enllaç següent: <https://es.shein.com/Return-Policy-a-281.html>. En particular, el producte s'ha de retornar en el seu embalatge original, en bon estat i sense utilitzar.

(3) Llevat que la legislació aplicable exigeixi el contrari, les despeses d'enviament i de gestió no són reemborsables.

11. RESPONSABILITAT

11.1 El client està obligat a tenir en compte les característiques dels productes, tal com apareixen al Marketplace, per garantir, en particular, que els pot fer servir. El venedor s'esforçarà per garantir que la informació del Marketplace està actualitzada.

11.2 El venedor no serà responsable en cas d'un ús indegut dels productes, un ús que no compleixi amb les contraindicacions esmentades a la pàgina del producte o un ús fet pel client que el venedor pertinent no hagués pogut preveure raonablement.

11.3 Llevat que s'acordi el contrari, l'enviament es farà a l'adreça de lliurament indicada pel client. En cas que s'indiqui una adreça incorrecta, el venedor no es fa responsable dels paquets perduts.

11.4 El venedor no exclou ni limita de cap manera la seva responsabilitat envers el client quan fos il·legal fer-ho. Això inclou la responsabilitat en cas de mort o danys personals causats per la negligència del venedor o dels seus empleats, agents o subcontractistes, així com per frau o declaració fraudulenta. El Marketplace només es pot fer a l'ús domèstic i privat. Quan la llei ho permeti, el venedor no serà responsable en virtut d'aquestes CGV de qualsevol pèrdua d'ingressos, beneficis o dades, d'interrupcions de l'activitat (directes o indirectes) ni de cap tipus de dany, indirecte o conseqüent, derivat de la compra d'un producte.

11.5 Llevat de la responsabilitat relacionada amb la venda dels productes, o en cas de mala conducta intencional o negligència greu, el venedor no es fa responsable dels danys directes o indirectes, sigui quina sigui la causa, l'origen, la naturalesa o les conseqüències, que es puguin derivar de l'ús del Marketplace. En particular, en cas d'interrupció o impossibilitat d'accés al Marketplace, de l'aparició de virus, d'incorreccions a la informació continguda al Marketplace o de qualsevol dany derivat d'actes fraudulents de tercers des del Marketplace.

11.6 Quan la llei ho permeti, el venedor declina tota responsabilitat en el cas que l'incompliment de les seves obligacions sigui imputable a un acte imprevisible i insuperable d'un tercer o a un cas de força major definit per la legislació aplicable i que inclogui, però no es limiti a:

- vagues i altres manifestacions o bloquejos que afectin la fabricació i el lliurament dels productes;
- aldarulls civils, revolta, invasió, atac o amenaça terrorista, guerra (declarada o no) o amenaça o preparació per a la guerra;
- incendi, explosió, tempesta, inundació, terratrèmol, col·lapse, epidèmia o qualsevol altre desastre natural;
- impossibilitat de fer servir el tren, els vaixells, les aeronaus, el transport motoritzat o qualsevol altre mitjà de transport públic o privat;
- impossibilitat d'utilitzar els sistemes de telecomunicacions públics o privats;
- actes, decrets, lleis, reglaments o restriccions de qualsevol govern o autoritat pública.

Les obligacions del venedor en virtut de les CGV queden suspeses mentre persisteixi el cas de força major. El venedor té dret a una pròrroga del termini d'execució d'aquestes obligacions igual a la durada del cas de força major. No obstant això, es faran servir tots els mitjans raonables per mitigar l'impacte de la situació de força major o per trobar una solució que permeti al venedor complir les seves obligacions contractuals.

11.7 Subjecte al compliment amb el procediment aquí establert en la mesura que ho permeti la legislació aplicable, el venedor compensarà el client en cas de danys o pèrdua del producte en el moment del lliurament de la comanda per part del transportista a l'adreça de lliurament del client, ja sigui lliurant un nou article al client que correspongui a l'article danyat o perdut (sota disponibilitat i utilitzant el mateix mètode d'enviament sense costos d'enviament addicionals, i subjecte a les mateixes condicions que aquelles aplicables en el moment de la comanda original), o bé retornant al client el preu de compra i les despeses d'enviament pagades (sempre que aquestes despeses no incloguin cap

altre article entregat sense danys), a la seva discreció.

11.8 Qualsevol conducta o maniobra fraudulenta en relació amb reclamacions o reserves sobre els paquets rebuts (articles que falten i, en particular, productes danyats) seran processats civilment o penalment.

11.9 Aquestes CGV expressen la totalitat de les obligacions de les parts. En aquest sentit, el client les accepta sense reserves No vàlid en cas que estigui prohibit.

11.10 Si una disposició de les CGV no és aplicable, això no afectarà la validesa de la resta de disposicions de les CGV, que romandran en vigor.

11.11 El fet que el venedor no faci valer un dret o una disposició de les CGV no suposa una renúncia a aquest dret o disposició.

12. DADES PERSONALS

El client confirma que ha llegit i entén la [política de privadesa dels mercats web](#) on s'explica com es recullen i es tracten les dades personals.

13. CONTACTE

13.1 **Venedors:** el nom i els detalls de cada venedor apareixeran a les especificacions de cada producte del lloc abans que el client confirmi la comanda.

13.2 **Operador:** Infinite Styles Services Co., Ltd, amb adreça a The Sidings, 4th Floor, Grand Canal Quay, Dublin 2, D02 E7K8, Ireland.

Correu electrònic: eurcsteam@shein.com

Número de registre de l'empresa: 732881

13.3 Per a qualsevol problema amb els serveis, el client pot posar-se en contacte amb SHEIN per correu electrònic al [centre de privadesa](#) o a través de la nostra [plataforma d'atenció al client](#).

13.4 Per a qualsevol problema amb els productes, el client pot posar-se en contacte amb el venedor a través de SHEIN en qualsevol moment a través de la [plataforma d'atenció al client](#).

14. RESOLUCIÓ DE LITIGIS

14.1 Reclamacions

En cas de litigi, el client s'ha de posar en contacte primer amb el servei d'atenció al client de SHEIN a través del lloc web fent clic a l'[l'apartat d'atenció al client](#).

La reclamació s'analitzarà i es respondrà en un termini raonable a partir de la data en què es va presentar la reclamació.

15. LLEI APLICABLE I JURISDICCIO

15.1 Aquestes CGV es regiran i interpretaran d'acord amb la llei irlandesa. Queda expressament exclosa l'aplicació de la Convenció de les Nacions Unides sobre el contracte de compravenda internacional de mercaderies. A més, el client amb la residència habitual en un altre país europeu es beneficiarà de la protecció que li atorguen les disposicions imperatives de la legislació vigent en el territori.

15.2 Qualsevol controvèrsia derivada de la formació, interpretació o execució d'aquestes CGV serà de la jurisdicció exclusiva dels jutjats del territori o del domicili del client, d'acord amb la legislació aplicable.