

# HUGO BOSS

## Condiciones generales de venta y utilización para la participación en HUGO BOSS EXPERIENCE

ESPAÑA

(Versión: 1 agosto de 2019)

### 1. HUGO BOSS EXPERIENCE Participación y ámbito de aplicación

- 1.1 La empresa HUGO BOSS AG, Dieselstr. 12, D-72555 Metzingen, Alemania ("**HUGO BOSS**" o "**nosotros**"), ofrece el programa de fidelización de clientes HUGO BOSS EXPERIENCE (en adelante también "**programa de fidelización de clientes**"). Para poder participar en HUGO BOSS EXPERIENCE, el cliente debe aceptar las siguientes Condiciones generales de venta y utilización ("**CGV**") en el curso del proceso de registro.
- 1.2 En HUGO BOSS EXPERIENCE puede participar cualquier persona física con residencia en España que haya cumplido los 18 años. La participación es gratuita.
- 1.3 HUGO BOSS realiza todos los servicios, ofertas y contenidos de HUGO BOSS EXPERIENCE (en general "**servicios**") exclusivamente en el marco de estas CGV y en las tiendas que participan. En el programa de fidelización de clientes participan las tiendas físicas gestionadas por HUGO BOSS o que son gestionadas por empresas vinculadas a HUGO BOSS ubicadas en la UE, Suiza y Noruega (en adelante "**tiendas físicas**"). En el localizador de tiendas HUGO BOSS en la página web de HUGO BOSS gestionada por HUGO BOSS ([www.hugoboss.com](http://www.hugoboss.com), en adelante la "**página web**"), puede verse un resumen de las tiendas físicas que participan actualmente en el programa. Además, en el programa de fidelización de clientes también participa la tienda online gestionada por HUGO BOSS, a la que se puede acceder a través de la página web, la aplicación HUGO BOSS para dispositivos móviles y la aplicación para el servicio "Order from Store" en nuestras tiendas físicas (en adelante "**tienda online**").
- 1.4 El cliente se puede registrar en las tiendas físicas rellenando y firmando el formulario de solicitud digital para participar en HUGO BOSS EXPERIENCE. Alternativamente, el cliente puede registrarse también en la tienda online para HUGO BOSS EXPERIENCE.
- 1.5 El cliente se convertirá en participante de HUGO BOSS EXPERIENCE tras firmar (en las tiendas físicas) o enviar (online) el formulario de solicitud debidamente cumplimentado y ser aceptada su solicitud por HUGO BOSS.

# HUGO BOSS

- 1.6** En caso de que se registre en una tienda física e indique una dirección postal, el participante recibirá por envío postal un paquete de bienvenida con su tarjeta personal de HUGO BOSS EXPERIENCE (véase al respecto el apartado **3**). Si realiza el registro online, el cliente recibirá un paquete de bienvenida digital por correo electrónico. Si lo desea, el cliente que realice el registro online e indique su dirección postal también recibirá un paquete de bienvenida adicional por envío postal.

## **2. Servicios**

Como participante de HUGO BOSS EXPERIENCE le esperan ofertas y servicios exclusivos de HUGO BOSS.

### **2.1 Personal Shopping**

Los participantes de HUGO BOSS EXPERIENCE pueden utilizar nuestra oferta de Personal Shopping de forma exclusiva en las tiendas físicas. Esto incluye un asesoramiento personalizado por parte de asesores de compra personales, así como citas exclusivas de Personal Shopping en tiendas físicas. Utilizando la información guardada en nuestra base de datos de clientes le ofrecemos asesoramiento personalizado al más alto nivel.

### **2.2 Línea directa de atención al cliente**

Para los participantes de HUGO BOSS EXPERIENCE, HUGO BOSS dispone además de una línea directa de atención al cliente exclusiva de HUGO BOSS EXPERIENCE.

### **2.3 Servicio de arreglos**

Como participante de HUGO BOSS EXPERIENCE tiene la posibilidad de utilizar el servicio de las sastrerías HUGO BOSS en las tiendas físicas para productos adquiridos en tiendas físicas o en la tienda online. Los vendedores tomarán las medidas para que el producto nuevo HUGO BOSS le quede a la perfección. Un arreglo estándar (subir un poco el bajo de un pantalón o acortar ligeramente las mangas) de un producto de traje para señora o señor (p. ej. una americana/chaqueta tipo blazer, pantalones, faldas y vestidos del mismo tejido) se realiza gratuitamente, siempre y cuando este producto se haya adquirido a su precio completo sin descuento. Le advertimos de que los productos modificados según sus deseos, quedan excluidos del derecho a realizar cambios (apartado 2.4). Si hace uso del derecho de revocación para el producto pedido en la tienda online, deberá abonar la compensación correspondiente a la pérdida de valor sufrida por el producto pedido a causa de las modificaciones realizadas según sus deseos.

# HUGO BOSS

## 2.4 Servicio de cambios

Además, HUGO BOSS EXPERIENCE ofrece la ventaja de realizar cambios sin comprobante en tiendas físicas de España de los productos adquiridos en tiendas físicas de España según las condiciones indicadas en el comprobante de compra.

## 2.5 Información e invitaciones personalizadas

Según la información guardada en nuestra base de datos de clientes le ofrecemos noticias, recomendaciones de producto y demás información personalizada, así como invitaciones para campañas y eventos especiales adaptados a sus preferencias personales. Además le ponemos al corriente de las últimas colecciones, desfiles de moda, eventos deportivos y otros eventos de HUGO BOSS.

## 2.6 Cuenta de cliente My HUGO BOSS

Todos los participantes que se registran en HUGO BOSS EXPERIENCE reciben a la vez acceso a la exclusiva cuenta My HUGO BOSS con funciones adicionales y ofertas a la medida de los intereses personales del participante. Los participantes que se registran en HUGO BOSS EXPERIENCE en tiendas físicas y desean aprovechar la funcionalidad online de HUGO BOSS EXPERIENCE deben iniciar aparte su cuenta de cliente personal My HUGO BOSS mediante la introducción de una contraseña.

En su cuenta de cliente personal My HUGO BOSS puede introducir sus **datos maestros de cliente**, así como los **canales de comunicación** que desea para recibir invitaciones e información personalizada de HUGO BOSS.

Recibirá invitaciones personalizadas para ofertas y campañas especiales en su cuenta de cliente My HUGO BOSS, siempre que haya seleccionado el canal de comunicación por correo electrónico como su canal de comunicación preferido.

Además puede guardar **direcciones de envío** en su cuenta de cliente My HUGO BOSS y utilizar esos datos para gestionar sus pedidos en la tienda online. Una vez haya iniciado sesión en su cuenta de cliente, durante el proceso de realización de pedidos en la tienda online se introducirán automáticamente los datos guardados en su cuenta de cliente para hacerle este proceso lo más cómodo posible.

Su cuenta de cliente My HUGO BOSS le permite también guardar información de su tarjeta de crédito para realizar cómodamente pagos con tarjeta de crédito de pedidos realizados en la tienda online. Un token de tarjeta de crédito vinculado con su(s)

# HUGO BOSS

dirección(es) de entrega será guardado en su cuenta de cliente My HUGO BOSS si así lo desea.

La cuenta de cliente My HUGO BOSS le ofrece además una visión general de su **historial de compras** en tiendas físicas y en la tienda online, así como la posibilidad de seguimiento del estado de tramitación y entrega de las compras de la tienda online. Como titular de una cuenta de cliente My HUGO BOSS tiene también la opción de repetir las compras que ya haya realizado utilizando la función «volver a pedir».

En su cuenta de cliente My HUGO BOSS puede también crear y actualizar su **lista de deseos** con artículos de HUGO BOSS para anotarse los productos que desea comprar más adelante y comprobar la disponibilidad de dichos artículos de HUGO BOSS en la tienda online y en las tiendas físicas que usted elija.

Para poder ofrecerle un asesoramiento y una información lo más cercana posible a sus intereses personales, tiene la posibilidad de establecer sus **preferencias** sobre las marcas preferidas de HUGO BOSS, las tallas y los intereses, así como sobre **su tienda física preferida**. Utilizamos estos datos, junto con la información recogida sobre su uso de la página web, para configurar su cuenta de cliente My HUGO BOSS de forma personalizada y en función de sus necesidades. Una vez haya iniciado sesión en su cuenta de cliente, al realizar compras en la tienda online se preseleccionarán automáticamente las tallas guardadas en su cuenta de cliente para configurar la compra en la tienda online de la forma más cómoda posible. Además, en la tienda online le informamos de si está disponible un producto seleccionado en su tienda física preferida y en la talla preferida por usted.

### 3. Tarjeta de cliente

- 3.1 Junto con su paquete de bienvenida enviado por vía postal (apartado 1.6), los participantes reciben una tarjeta personal de HUGO BOSS EXPERIENCE. Alternativamente, también puede crear la tarjeta HUGO BOSS EXPERIENCE como pasaporte digital móvil.
- 3.2 La tarjeta de HUGO BOSS EXPERIENCE es personalizada y no transferible a terceros.
- 3.3 El participante está obligado a comunicar a HUGO BOSS lo antes posible cualquier pérdida, robo o extravío de la tarjeta HUGO BOSS EXPERIENCE a través de [experience-es@hugoboss.com](mailto:experience-es@hugoboss.com) o de la línea directa de atención al cliente de HUGO BOSS EXPERIENCE. Previa solicitud recibe el participante una tarjeta de

# HUGO BOSS

sustitución. El participante es el único responsable de los daños derivados de una falta de notificación culposa o tardía.

## **4. Cancelación y finalización**

- 4.1** El participante puede cancelar en cualquier momento su participación en HUGO BOSS EXPERIENCE sin necesidad de mantener un plazo por medio de una comunicación por escrito a HUGO BOSS a la dirección mencionada en el apartado 1.1 o en forma de mensaje por correo electrónico dirigido a [experience-es@hugoboss.com](mailto:experience-es@hugoboss.com).
- 4.2** HUGO BOSS puede cancelar la participación en HUGO BOSS EXPERIENCE en cualquier momento manteniendo un plazo de 14 días. El derecho a cancelación por un motivo importante permanece intacto.

## **5. Cambios en el alcance de las prestaciones y CGV**

- 5.1** HUGO BOSS se reserva el derecho a adaptar, cancelar u ofrecer en el futuro con cargo el alcance y los detalles de los servicios prestados de forma gratuita. HUGO BOSS tendrá en consideración a este respecto los intereses legítimos del participante.
- 5.2** HUGO BOSS se reserva el derecho a modificar o complementar estas CGV de cara al futuro, especialmente si las disposiciones legales así lo requieren o resulta necesario para mejorar la gestión o impedir un uso indebido. HUGO BOSS informará del cambio al participante mediante un mensaje de correo electrónico o por escrito en la dirección postal indicada. Los cambios se consideran autorizados si el participante no recurre ante HUGO BOSS en un plazo de seis semanas tras la recepción de la comunicación o, una vez transcurrido el plazo, continúa utilizando su tarjeta de HUGO BOSS EXPERIENCE o su cuenta de cliente My HUGO BOSS. HUGO BOSS advertirá al participante en cada caso de modificación de las CGV del derecho anteriormente mencionado que tiene a recurrir y de las consecuencias anteriormente mencionadas de no hacerlo. En caso de recurso del participante, el contrato continuará vigente en las condiciones que existían hasta el momento. No obstante, HUGO BOSS tiene derecho a poner fin a la participación en HUGO BOSS EXPERIENCE de inmediato excluyendo el derecho a cualquier demanda de indemnización.

# HUGO BOSS

## 6. Servicio al cliente

Para cualquier consulta sobre HUGO BOSS EXPERIENCE, diríjase a [experience-es@hugoboss.com](mailto:experience-es@hugoboss.com) o a la línea directa de atención al cliente de HUGO BOSS EXPERIENCE.

## 7. Disposiciones finales

Para estas CGV y todas las relaciones jurídicas entre HUGO BOSS y el participante referidas a HUGO BOSS EXPERIENCE se aplica el Derecho de la República Federal de Alemania.