

AVISO LEGAL

1. Información general

AURIA Beauty & Wellness Studio ("AURIA") ofrece a través de su sitio web la venta de productos profesionales de cuidado personal y la reserva de servicios de cabello, uñas, faciales, cejas y pestañas, con atención en su estudio ubicado en Kennedy Norte, Guayaquil, Ecuador.

Los derechos de propiedad intelectual de todos los textos, imágenes, diseños, logotipos, marcas y código fuente del sitio web, así como de los medios y formas empleados, pertenecen a AURIA. El acceso a la plataforma podrá ser suspendido temporalmente y sin previo aviso.

Al utilizar el sitio web, comprar productos o reservar servicios, el usuario acepta estas condiciones de uso. En caso de no estar de acuerdo, no podrá realizar pedidos ni reservas en la plataforma.

Al completar un pedido o reserva, el usuario garantiza ser mayor de 18 años y estar en pleno ejercicio de sus derechos civiles, asumiendo la responsabilidad legal correspondiente. Determinados servicios pueden prestarse a adolescentes únicamente con autorización previa y por escrito de su padre, madre o representante legal.

AURIA no se hace responsable por imprevistos, fallos o retrasos derivados de causas de fuerza mayor ajenas a su control. Los resultados de los servicios de belleza pueden variar según las características individuales de cada cliente, antecedentes previos y el cumplimiento de las recomendaciones posteriores al servicio.

Al aceptar estos términos, el usuario queda sujeto a ellos y puede proceder con su compra o reserva sin inconvenientes.

2. TÉRMINOS Y CONDICIONES

AURIA ofrece en su sitio web la venta de productos de cuidado personal y la reserva de servicios de belleza, con entrega de productos en todo el territorio ecuatoriano. Al utilizar el sitio web, el usuario acepta estas condiciones.

Los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre el contenido del sitio pertenecen a AURIA.

El usuario declara que la información proporcionada durante el registro, compra o reserva es veraz, actualizada y completa, siendo responsable por cualquier perjuicio

derivado de información incorrecta.

Los servicios de AURIA son prestados por personal capacitado en cada área. Antes de servicios que requieran valoración previa, el cliente debe informar antecedentes relevantes, alergias o sensibilidades. AURIA no será responsable por resultados adversos derivados de información omitida o incorrecta.

La disponibilidad de productos y la agenda de servicios están sujetas al inventario y capacidad operativa de AURIA. AURIA podrá rechazar o cancelar pedidos o reservas ante información inconsistente, sospecha de fraude o incumplimiento de estas políticas.

El acceso a la plataforma podrá suspenderse temporalmente por mantenimiento o causas ajenas al control de AURIA, sin derecho a indemnización.

3. PAGOS

Los precios publicados se expresan en dólares de los Estados Unidos (USD) e incluyen impuestos aplicables, salvo indicación contraria.

El pago con tarjeta de crédito o débito se procesa a través de plataformas externas habilitadas por AURIA. La gestión de los datos de la tarjeta es responsabilidad de dichas plataformas; AURIA no almacena esta información en sus sistemas.

Los pagos por transferencia bancaria serán validados antes de procesar el pedido o confirmar la reserva.

Los servicios requieren el pago de un anticipo para confirmar la cita, el cual se descuenta del valor total del servicio. Las citas se consideran confirmadas únicamente tras recibir el anticipo (cuando aplique) o la confirmación expresa de AURIA.

4. RESERVAS Y CITAS

Las citas pueden reservarse a través del sitio web, WhatsApp o redes sociales.

Para asegurar la cita, AURIA solicita un abono, el cual se descuenta del valor total del servicio al momento del pago. La cita queda confirmada únicamente al realizar el depósito, el cual debe efectuarse dentro de los 2 días posteriores a coordinar la fecha. Pasado este plazo, la cita podrá ser reagendada.

El cliente perderá su depósito en caso de:

- No asistir a la cita.
- Cancelar o reprogramar con menos de 24 horas de anticipación.
- Llegar con más de 15 minutos de retraso. Pasado este tiempo, la cita se cancela y el depósito no es reembolsable.

AURIA podrá reprogramar una cita por motivos operativos, técnicos o de fuerza mayor, procurando ofrecer una nueva fecha lo antes posible.

5. POLÍTICA DE ENVÍO DE PRODUCTOS

Los pedidos de productos se procesan dentro de 24 a 72 horas laborables tras confirmado el pago, salvo situaciones excepcionales (inventario, alta demanda, feriados).

El cliente es responsable de proporcionar correctamente nombre, teléfono, dirección, ciudad y provincia. AURIA no será responsable por retrasos o entregas fallidas derivadas de información incorrecta o incompleta.

Los tiempos de entrega son aproximados y dependen del operador logístico; AURIA no garantiza fecha u hora exacta. El cliente debe verificar el estado del paquete al recibirlo; cualquier daño visible o inconsistencia debe reportarse dentro de las 48 horas posteriores a la entrega.

Cuando esté disponible, el cliente puede retirar su pedido en el estudio presentando la información que valide la compra.

AURIA no será responsable por retrasos ocasionados por causas fuera de su control razonable (accidentes, desastres naturales, fallas del operador logístico, restricciones gubernamentales).

6. POLÍTICA DE PRIVACIDAD

AURIA es responsable del tratamiento de los datos personales que sus clientes y usuarios proporcionan a través del sitio web, conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales del Ecuador.

Información recopilada: nombre, teléfono, correo electrónico, dirección, ciudad y provincia; historial de compras, reservas y servicios; y, cuando el servicio lo requiera, información relevante para la valoración técnica (alergias, sensibilidades, antecedentes del cabello, piel, uñas, cejas o pestañas).

Esta información se usa para gestionar reservas, procesar compras, coordinar envíos, dar seguimiento a los servicios y, solo con autorización del cliente, enviar promociones o contenido informativo.

AURIA no vende, alquila ni comparte datos personales con terceros para fines de marketing. Los datos solo se comparten cuando es necesario para procesar pagos, gestionar envíos o cumplir obligaciones legales.

El cliente puede en cualquier momento solicitar acceso, rectificación o eliminación de sus datos, así como retirar su autorización para comunicaciones comerciales, escribiendo a info@auriaec.com.

Fotografías tomadas durante los servicios con fines de seguimiento técnico no se usarán con fines publicitarios sin autorización expresa del cliente, quien puede revocarla en cualquier momento para publicaciones futuras.

AURIA podrá actualizar esta política cuando sea necesario; la versión vigente estará siempre disponible en el sitio web.

7. CONDICIONES ESPECÍFICAS POR SERVICIO

- Cabello — Color y diseño de color

Los servicios de cabello con precios diferenciados por largo de cabello (por ejemplo: corto, medio, largo, extra largo o extra largo y abundante) publicados en el sitio web son referenciales. El valor final será determinado por el profesional en el salón, según la evaluación presencial del largo y volumen real del cabello del cliente. Si el tamaño seleccionado al momento de la reserva coincide con la evaluación del profesional, se respetará el tamaño y el valor originalmente seleccionados.

- Uñas

Los precios publicados corresponden al servicio base; los diseños, decoraciones o técnicas adicionales tienen un costo extra, informado al cliente antes de aplicarlo. El servicio de retiro tiene un costo adicional cuando el cliente llega con producto de uñas aplicado en un salón distinto a AURIA. AURIA no se hace responsable por el daño, quiebre o desprendimiento de una uña ocasionado por manipulación inadecuada o mal uso posterior al servicio. Cualquier anomalía con el servicio debe notificarse dentro de las 24 horas posteriores a la cita para su evaluación.

- Cejas y pestañas

El cliente debe asistir sin maquillaje en el área de cejas y pestañas. Si el cliente llega maquillado, se cobrará un cargo adicional por el desmaquillado previo al servicio. AURIA advierte que la presencia de maquillaje puede afectar la visibilidad real de la forma, color o densidad natural del vello, lo cual puede influir en el resultado del diseño o tratamiento.

- Faciales

El cliente debe asistir con el rostro desmaquillado. Si el cliente llega maquillado, se cobrará un cargo adicional por el desmaquillado previo, ya que el servicio facial requiere que la piel esté completamente limpia para su correcta ejecución, y el desmaquillado adicional toma tiempo del proceso programado para el tratamiento.

8. CANCELACIONES, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

- Productos

Se aceptan cancelaciones de pedidos únicamente si el envío aún no ha sido procesado.

Los cambios o devoluciones de productos deben solicitarse dentro de 48 horas posteriores a la entrega, indicando número de pedido, fotografías del producto y descripción del inconveniente. Los productos deben estar sin uso, con empaque original y sellos de seguridad intactos.

Por razones de higiene, no se aceptan cambios ni devoluciones de productos cosméticos abiertos, usados o con sello de seguridad roto, ni de productos en promoción, salvo defecto de fabricación.

Si AURIA comete un error en el pedido (producto incorrecto, incompleto o dañado por su proceso de preparación), asumirá el cambio y los costos asociados.

- Servicios

Si el cliente considera que existe una diferencia entre el resultado obtenido y lo acordado en la valoración inicial, puede solicitar una revisión dentro de los 3 días calendario posteriores al servicio. La revisión no aplica ante cambios de opinión, incumplimiento de cuidados posteriores, o intervención de terceros luego del servicio. De proceder, AURIA realizará el ajuste correspondiente sin costo adicional; esto no

constituye reembolso automático ni compensación económica.

9. POLÍTICA DE PROTECCIÓN COMERCIAL Y PREVENCIÓN DE FRAUDES

AURIA podrá validar pedidos y reservas ante inconsistencias, señales de riesgo o comportamientos inusuales, y cancelar la operación cuando no pueda verificarse satisfactoriamente.

Ante contracargos o reclamos bancarios sobre una compra o servicio efectivamente recibido, AURIA podrá presentar comprobantes de pago, historial de reservas, registros de atención y evidencia de entrega para acreditar la legitimidad de la operación.

AURIA se reserva el derecho de restringir futuras compras, reservas o servicios ante conductas abusivas: cancelaciones reiteradas sin justificación, inasistencia frecuente, devoluciones fuera de política o conductas irrespetuosas hacia el personal.

10. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

AURIA promueve la comunicación directa y de buena fe como mecanismo principal para resolver diferencias. Todo reclamo debe presentarse a través de los canales oficiales de atención de AURIA, con la información necesaria para su análisis.

Si no se alcanza una solución mediante diálogo directo, las partes podrán someter la controversia a un centro de mediación calificado, legalmente constituido en Ecuador, que AURIA determine para tal efecto. De no lograrse un acuerdo en mediación, la controversia podrá ser conocida por las autoridades competentes de la República del Ecuador.

Estas políticas se rigen por las leyes vigentes de la República del Ecuador.

