

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE URVAN

(actualización vigente desde el 1 de agosto de 2020)

1. OBJETO

Las presentes Condiciones Generales tienen por objeto establecer las disposiciones que regulan el acceso, utilización y contratación de los servicios de belleza a domicilio ofertados a través del Sitio Web www.urvan.eu y la correspondiente aplicación móvil (en adelante, el “Sitio Web”, la “Aplicación” y denominadas conjuntamente, como la “Plataforma”), gestionados por URVAN Efficiency, S.L. (en adelante, “URVAN” o “nosotros”).

La prestación de los Servicios que se ofrecen a través de la Plataforma requiere que aceptes las presentes Condiciones Generales, instrumento jurídico que regula, junto a la [Política de Privacidad y Cookies](#), la totalidad de las relaciones jurídicas que te unen con URVAN. El acceso a la Plataforma y la creación de un perfil de Usuario, implica el conocimiento y la aceptación expresa e inequívoca de las presentes Condiciones Generales y la Política de Privacidad y Cookies. Si no estas de acuerdo con todas las Condiciones y/o con la Política de Privacidad y Cookies, no debes usar esta página web.

Mediante la aceptación de estas Condiciones Generales, reconoces tener la capacidad jurídica exigida por el ordenamiento jurídico español para poder realizar actos de contratación. Especialmente, ser mayor de 18 años.

Estas Condiciones Generales permanecerán en todo momento a tu disposición en el Sitio Web y la Aplicación. En el caso de que alguna de sus cláusulas sea declarada nula, se eliminará de forma automática, pero el resto de las cláusulas conservarán su plena validez y eficacia jurídica.

URVAN podrá introducir modificaciones pertinentes en parte o en la totalidad de los Servicios, en las Condiciones Generales y la Política de Privacidad y Cookies, comprometiéndose a informarte de tales modificaciones con, al menos, una semana de antelación. Se entenderá que otorgas tu consentimiento a tal actualización si continúas utilizando los Servicios ofertados a través de la Plataforma. En caso de que no estés de acuerdo con las actualizaciones realizadas, podrás renunciar dejando de usar los Servicios.

2. INFORMACIÓN SOBRE EL TITULAR

El titular del Sitio Web es URVAN EFFICIENCY, S.L. con NIF B87569190 y domicilio social en Madrid, en la calle Salustiano Olozaga, n. 5 Escalera Izq, piso n.3, (28001). URVAN está inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 34791, Folio 81, Hoja M-625777. Puedes contactar con nosotros a través de la dirección de correo electrónico hola@urvan.eu o llamándonos al 91 378 73 50

A través de la Plataforma, URVAN tiene por objeto intermediar entre profesionales del sector de la peluquería, estética y bienestar y las personas que demandan sus servicios, aportando a sus Usuarios una mayor comodidad en su cuidado estético y un mejor aprovechamiento de su tiempo gracias a la oferta de peluqueros y esteticistas profesionales que acuden a la dirección deseada por el Usuario en el momento elegido por él.

Queda al arbitrio de URVAN y a su exclusivo criterio comercial ampliar, reducir o suprimir los servicios ofertados a través de la Plataforma.

3. SUJETOS

“URVAN”. Es el titular del Sitio Web y de la Aplicación. También se hace referencia a URVAN cuando se utiliza el término “nosotros” o cuando se utilizan tiempos verbales en primera persona del plural.

“Usuario”. Se refiere a cualquier persona registrada en URVAN a través del Sitio Web. Cuando en estas Condiciones Generales utilizamos los términos “ti”, “tu”, “tú”, “te”, también nos referimos al Usuario.

“Profesional”. Se refiere al técnico de belleza que declara ser autónomo y publicita sus servicios a través de la Plataforma.

4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

A través de la Plataforma se ofrece un conjunto de servicios de belleza y bienestar a domicilio (en adelante, individualmente, el “Servicio”; conjuntamente, los “Servicios”), poniendo a disposición del Usuario un amplio grupo de Profesionales que acuden al lugar indicado por él para prestarle cualesquiera de los Servicios ofrecidos en la Plataforma.

La prestación de los Servicios se regula a través de las presentes Condiciones Generales.

4.1 Registro

Para que puedas comenzar a disfrutar de los Servicios que actualmente ofrece URVAN, deberás darte de alta en la Plataforma creando una cuenta que te atribuya la condición de Usuario registrado.

Podrás acceder a la reserva de los Servicios a través del Sitio Web www.urvan.eu o de la Aplicación URVAN (iOS y Android).

Para completar el proceso de registro, debes facilitarnos tu información personal, entre la que se encuentra: tu nombre y apellidos, tu número de teléfono y tu dirección de correo electrónico. También deberás elegir una contraseña para acceder a tu zona privada. El tratamiento de esta información se somete a las disposiciones establecidas en la Política de Privacidad y Cookies.

Terminado el proceso de registro, recibirás un mensaje de confirmación en la cuenta de correo electrónico que nos hayas indicado. Acto seguido podrás comenzar a utilizar nuestros Servicios de forma inmediata. Una vez completado el registro, todo Usuario podrá acceder a su perfil y completarlo, y editarlo y/o darse de baja según estime conveniente.

El Usuario garantiza que todos los datos sobre su identidad y legitimidad facilitados a URVAN en sus formulario de registro de la Plataforma son veraces, exactos y completos. Asimismo, se compromete a mantener actualizados sus datos.

En el supuesto en que el Usuario facilite cualquier dato falso, inexacto o incompleto o si URVAN considera que existen motivos fundados para dudar sobre la veracidad, exactitud e integridad de los mismos, URVAN podrá denegarle el acceso y uso presente o futuro de la Plataforma o de cualquiera de sus contenidos y/o servicios.

4.2 Funcionamiento, acceso y reserva

Una vez completado el proceso de registro en la Plataforma, podrás acceder a tu área privada, indicando tu dirección de correo electrónico y contraseña.

Cuando accedas a tu zona privada, debes indicar el tipo de Servicio que deseas contratar de entre todos los ofertados, y el lugar en el que deseas recibirlo. Para que cuentes con la máxima información posible, URVAN te especifica el precio y duración de cada Servicio.

A continuación, puedes elegir la franja horaria que mejor se adapte a tu agenda y el Profesional que deseas que te preste el servicio, conforme a su disponibilidad y, por último, solicitar el Servicio, realizando el pago a través de los medios mencionados en el apartado 5 de estas Condiciones Generales.

Todas las reservas son revisadas por nuestro equipo de verificación de reservas, que podrá solicitarte un comprobante de tu domicilio e identificación antes de que te enviemos el correo electrónico de confirmación de la reserva. El Servicio no estará confirmado hasta que te enviemos este correo electrónico de confirmación.

4.3 Disponibilidad del Servicio

Los Servicios están disponibles en determinados códigos postales. Si quieres que cuando URVAN llegue a tu código postal te informemos, puedes facilitarnos tu dirección de correo electrónico y el código postal donde quieres recibir el Servicio a la dirección de correo electrónico hola@urvan.eu y te avisaremos.

4.4 Canal de resolución de incidencias

Puedes notificar cualquier incidencia relativa al funcionamiento del Servicio a través de la dirección de correo electrónico hola@urvan.eu

5. CONDICIONES DEL SERVICIO

5.1. Al pagar el Servicio, el Usuario contrata la prestación del/de los servicio/s de belleza seleccionado/s por parte del Profesional que haya elegido de entre los que ofrecen sus servicios a través de la Plataforma de URVAN, y en la dirección exacta que haya indicado al efectuar la reserva.

5.2. El profesional aportará el material necesario para la correcta prestación del servicio, utilizando los suministros (agua, electricidad, etc.) que proporcione el Usuario. Eventualmente el profesional podrá solicitar al Usuario algunos utensilios de uso común.

5.3. Ni URVAN ni el profesional serán responsables de los servicios que no se puedan realizar por causas ajenas a ellos (ej.: condiciones del pelo inadecuadas para la realización del servicio, falta de suministros como agua, luz,...) En estos casos el importe del servicio no se reembolsará ni se realizará en otro momento de forma gratuita.

5.4. Cuando el Usuario no esté satisfecho con el resultado de un Servicio URVAN, dispondrá de un plazo máximo de 10 días desde la fecha del servicio para realizar una reclamación. Toda reclamación es valorada a criterio del servicio de Atención al Cliente de URVAN en base a la información aportada y a los criterios internos de calidad de URVAN. El servicio de Atención al

Cliente establecerá el tipo de compensación pudiéndose ofrecer, en su caso, la repetición del servicio realizado sin coste. Una vez transcurrido el plazo indicado de reclamación, no se realizarán repeticiones ni se devolverá el importe del servicio. El servicio de repetición se realizará, en su caso, en el mismo domicilio que el Servicio URVAN de la cita inicial.

5.5. En caso de que el Usuario quiera cancelar/modificar la fecha y hora de un Servicio ya contratado por él, podrá hacerlo por vía telefónica, plataforma digital, o mail. La contratación de un servicio implica que el Profesional reserva y cierra su calendario a favor de un Usuario, impidiendo la contratación por parte de otro Usuario en perjuicio del Profesional. Por este motivo, no se permite la modificación de un servicio dentro de las 24 horas anteriores al comienzo previsto del servicio. En caso de cancelación o modificación, no se devolverá ningún importe al Usuario excepto el suplemento horario o suplemento festivo si los hubiera conforme a las siguientes condiciones:

- Si solicita la modificación del Servicio con una antelación superior o igual a 24 horas del comienzo previsto del Servicio, se realizará la modificación según la disponibilidad de los profesionales.
- Si solicita la cancelación del Servicio con una antelación superior o igual a 24 horas del comienzo previsto del Servicio, se le reembolsará el 100% del importe mediante un bono equivalente al importe del Servicio canjeable en el plazo de 6 meses.
- Si solicita la cancelación del Servicio en un plazo inferior a 24 horas del comienzo previsto del servicio, facultará a URVAN a cargar al Usuario el 100% de la tarifa de los Servicios contratados. Sin perjuicio de lo anterior, la cancelación tendrá un coste del 25% del importe del Servicio, en concepto de gastos de gestión y tramitación de la reserva.
- No se realizarán modificaciones de Servicios en las 24 horas anteriores al comienzo previsto del Servicio.

5.6. Los servicios contratados están asociados a una hora exacta de inicio y de finalización, no pudiendo prolongarse su duración más allá de la hora de finalización establecida, salvo que el profesional confirme que no impacta en sus compromisos posteriores. Esto se aplica, entre otras, en las siguientes situaciones:

- El Usuario llega con retraso a su cita.
- El Usuario solicita servicios adicionales a los inicialmente contratados durante el servicio.
- El Usuario decide cambiar las directrices dadas al profesional URVAN al comienzo del servicio, suponiendo emplear más tiempo del reservado.

5.7. URVAN no se hará responsable, en ningún caso, de los perjuicios que sufra el Usuario por sus propios errores al gestionar su reserva, o por su propia conducta, y que impidan la prestación del servicio contratado, quedando obligado en tales supuestos al abono del coste del servicio. Casos como por ejemplo:

- El Usuario proporciona una dirección errónea.
- El Usuario proporciona unos datos de contacto erróneos.
- El Usuario tiene alguna condición especial (características del cabello, etc.) que no comunica al efectuar la reserva/pedido y que pueda afectar a la correcta prestación del servicio.

- El Usuario mantiene un comportamiento considerado inadecuado por parte del profesional URVAN.

El Usuario es el único responsable en la correcta consignación de la dirección dónde desea que se realice el Servicio, por lo que exime a URVAN de cualquier negligencia o error derivada de la consignación errónea de la dirección. Como consecuencia de ello, será el Usuario quién deba asumir el 100% del importe por el coste derivado de la incorrecta consignación de la dirección.

5.8. URVAN se reserva el derecho a cancelar un Servicio sin necesidad de alegar causa justa. En este caso, el Usuario tendrá derecho al reembolso de la cantidad abonada.

5.9. En caso de que el profesional asignado no pudiera realizar el servicio, URVAN hará todo lo posible para sustituir al profesional para realizar dicho servicio por otro de similares cualidades profesionales. El Cliente no podrá cancelar la cita por el cambio de profesional.

5.10. En caso de que al intentar acceder a la dirección de prestación de servicio facilitada por el Usuario, el profesional detecte una situación de riesgo para su persona o su integridad física, motivada por las condiciones de seguridad del edificio o zonas por las que necesariamente haya de transitar para acceder al domicilio indicado, o la presencia o acumulación de determinadas personas, el profesional abandonará la zona sin prestar el servicio, sin que el Usuario tenga derecho a reclamar indemnización alguna por los daños y perjuicios que la no prestación del servicio le pueda causar.

6. CONTRAPRESTACIÓN, MEDIOS DE PAGO Y PROMOCIONES

El Usuario pagará por cada uno de los Servicios contratados a través de la Plataforma el precio indicado durante la contratación de los mismos. Estos precios incluyen el IVA, pero excluyen los gastos de suplemento horario y gastos de suplemento festivo, que se añadirán, en su caso, al importe total. Las tarifas de los Servicios, sus actualizaciones y condiciones de uso estarán disponibles en todo momento en la Aplicación y/o Sitio web y están sujetas a posibles modificaciones. Los cambios efectuados tendrán efecto inmediato tras su publicación.

Los importes cobrados no serán reembolsables. Las devoluciones o cancelaciones justificadas se realizarán mediante la entrega de un bono canjeable en el plazo de 6 meses.

Los Servicios que se realicen antes de las 9:00 y después de las 21:00 y los que se realicen en días festivos y domingos tendrán un coste adicional como suplemento horario y/o suplemento festivo respectivamente. Este coste se incluirá en el precio final. En el momento en que el Usuario solicite el servicio podrá consultar dicho coste junto con el precio del servicio.

Las tarifas aplicables de los Servicios serán cobradas al Usuario en el momento de la contratación de los Servicios. Dichas tarifas serán cobradas por URVAN a través de los datos de la tarjeta de crédito facilitados por el Usuario cada vez que el Usuario contrate la reserva de un Servicio o realice una ampliación. En ocasiones pueden ocurrir retrasos en el proceso de pagos y operaciones, lo que puede traducirse en retrasos de hasta 30 días en el cargo en su tarjeta de crédito o débito.

Los datos de la tarjeta de crédito o débito facilitados serán remitidos a la empresa proveedora de pagos externa habilitada a tal efecto y encargada de almacenar dichos datos del Usuario. URVAN asegura al Usuario la implementación de medidas de cifrado o encriptación suficientes para asegurar la confidencialidad de dicha información. El Usuario podrá en cualquier momento

eliminar los datos de la tarjeta desde su perfil de Usuario. En caso de tener cualquier duda en relación a la pasarela de pagos que utiliza URVAN, puedes solicitarnos más información en hola@urvan.eu.

URVAN por motivos de seguridad tendrá la potestad de bloquear, cancelar o anular cualquier método de pago cuando existan sospechas razonables sobre su uso indebido del mismo.

URVAN se reserva el derecho a restringir el uso y a recuperar el importe de las promociones, invitaciones y descuentos a aquellos Usuarios que hagan un uso inadecuado, ilícito o abusivo de los mismos, que podrán ser informados de tal circunstancia. Se entenderá por uso inadecuado cualquier utilización de la Aplicación y/o Sitio Web por parte del Usuario contraria a Derecho y a las presentes Condiciones Generales de Uso. Está terminantemente prohibido que un Usuario cree diferentes cuentas URVAN. Además, URVAN se reserva el derecho a anular o reducir el valor de los descuentos, invitaciones y promociones en cualquier momento. El valor de las invitaciones o descuentos podrá estar limitado a ciertas categorías de servicios.

No se admiten pagos en efectivo. Cualquier pago realizado directamente a un profesional se tendrá por no realizado, siendo sólo válidos los pagos realizados a través de tarjeta que el Usuario facilite a URVAN a través de la plataforma.

7. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO

Como Usuario del Servicio, te comprometes a cumplir con las siguientes condiciones y obligaciones:

- Proporcionar información actual, exacta y veraz, así como informar de las modificaciones que se pudieran producir en los datos personales que conforman tu perfil de Usuario.
- Custodiar las claves de acceso a la plataforma con diligencia y no ceder ni permitir su uso a terceros, en atención a su carácter personal e intransferible.
- Abstenerse de realizar cualquier acto considerado lesivo de los derechos e intereses de URVAN y, en particular, abstenerse de realizar cualquier acto que pueda ser considerado una vulneración de los derechos de propiedad intelectual e industrial titularidad de URVAN o de terceros. En el caso de que cometes cualquier acto que lesione los derechos e intereses de URVAN, deberás indemnizarnos por los daños y perjuicios causados.
- Abstenerse de introducir en el Sitio Web cualquier software, malware, virus o troyano que pudiera causar daños o alteraciones en el funcionamiento de los mismos y/o en el Servicio.
- Abstenerse de usar el Sitio Web para enviar spam u otras comunicaciones no deseadas.
- Abstenerse de llevar a cabo cualquier otra conducta que pueda resultar lesiva para los intereses de URVAN o que sea contraria a la ley, la moral o el orden público.

8. RESPONSABILIDAD

URVAN no responderá por las inexactitudes que puedan producirse entre las instrucciones que indiques al peluquero o esteticista y el resultado final, aunque podrás transmitirnos cualquier incidencia a través del canal descrito en el apartado 4.5 de estas Condiciones Generales.

Asimismo, URVAN tampoco será responsable en modo alguno por las siguientes cuestiones, que se enumeran a título ejemplificativo pero no exhaustivo:

- Utilizaciones del Servicio que sean contrarias a las presentes Condiciones y Términos de Uso, así como aquellas utilizaciones fraudulentas, inadecuadas o contrarias a Derecho.
- Alteraciones o interrupciones temporales del Servicio producidas por fallos en la red, en el servidor o en cualquier recurso tecnológico que impida la continuidad del Servicio. Sin embargo, cuando se produzcan tales alteraciones, URVAN se compromete a resolver la incidencia lo antes posible. De esta forma, URVAN hará todo lo razonablemente posible para mantener operativo el Sitio Web, pero no será en ningún caso responsable de las incidencias registradas a tal efecto.
- Acceso no autorizado de terceros a la plataforma, causada bien por una falta en el deber de custodia de las claves de acceso por parte del Usuario o bien por la vulneración de las medidas de seguridad dispuestas por URVAN.
- El acceso al Sitio Web y los riesgos derivados de su utilización son responsabilidad exclusiva del Usuario. URVAN no garantiza la continuidad en la disponibilidad del Sitio Web, su seguridad o la inexistencia de anomalías. De conformidad con el artículo 17 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico; URVAN no responde de los contenidos incluidos en los sitios web a los que facilita enlaces ni conoce sus condiciones de uso, por lo que el acceso a los mismos que realices se produce bajo tu exclusiva responsabilidad. La inclusión de tales enlaces tampoco puede entenderse como una sugerencia, recomendación o promoción de los sitios web enlazados, ni implica que exista relación alguna entre URVAN y los titulares de tales sitios web. Si consideras que alguno de los contenidos incluidos en el Sitio Web o en los sitios web enlazados son inadecuados o contrarios a derechos o intereses de terceros, puedes comunicárnoslo a través de la dirección de correo electrónico hola@urvan.eu o el teléfono 91 378 73 50

Salvo que expresamente se disponga lo contrario en las presentes Condiciones, la responsabilidad en relación con cualquier Servicio contratado con URVAN estará limitada estrictamente al precio de compra de dicho Servicio.

9. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Los activos intangibles incluidos o relacionados con el Sitio Web se encuentran protegidos por los regímenes de propiedad intelectual o industrial, y son titularidad de URVAN o de terceros.

Todos los nombres de dominio, marcas, signos distintivos y logos que aparecen en el Sitio Web son propiedad de URVAN o de terceros y no podrán ser objeto de explotación sin la autorización expresa del titular.

Asimismo, todos los contenidos, entre los que se incluyen a título ejemplificativo los textos, vídeos, elementos gráficos, infografías, imágenes y diseño del Sitio Web, así como el software en sus versiones de código fuente y código objeto son propiedad exclusiva de URVAN o de terceros, por lo que ningún Usuario está autorizado para realizar acto de explotación alguno sobre ellos diferentes a los expresamente indicados en este apartado.

La contratación de cualquiera de los Servicios no supone una transmisión de derechos de propiedad intelectual o industrial a tu favor, sino únicamente la concesión de un derecho de uso y visualización limitado al contexto de la utilización del Sitio Web.

Queda prohibido cualquier uso comercial, reventa, distribución, modificación o comercialización bajo cualquier forma de cualesquiera contenidos incluidos en el Sitio Web, o del software, sin autorización previa y expresa de URVAN.

10. DURACIÓN Y TERMINACIÓN

La continuidad y disponibilidad del Sitio Web se prolonga de forma indefinida.

URVAN se reserva la posibilidad de suspender temporalmente o terminar de forma definitiva la prestación de los Servicios o el acceso a los mismos a través del Sitio Web en cualquier momento, de lo cual te advertiríamos con un periodo mínimo de antelación de 15 días.

URVAN podrá extinguir, en cualquier momento y sin preaviso, su relación jurídica contigo en el caso de que incumplas alguna de las disposiciones previstas en estas Condiciones Generales, sin perjuicio de que URVAN pueda ejercitar las acciones civiles o penales correspondientes.

11. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

El envío de sugerencias y comentarios, así como quejas o reclamaciones, puedes realizarlo a través de nuestro correo electrónico hola@urvan.eu o a nuestra dirección postal. Tenemos hojas oficiales de reclamación a disposición de los consumidores y usuarios que puedes solicitar enviando un correo electrónico a hola@urvan.eu. El Usuario deberá especificar en el correo electrónico la ubicación exacta del lugar del Servicio.

Las quejas y reclamaciones ante nuestro servicio de atención al cliente serán atendidas en el plazo más breve posible.

12. NORMATIVA Y JURISDICCIÓN

Las presentes Condiciones Generales se rigen en todos y cada uno de sus extremos por la ley española. El idioma de redacción e interpretación de este documento es el español. Este documento no se archivará individualmente para cada Usuario, sino que permanecerá accesible por medio de Internet en el Sitio Web www.urvan.eu.

Las partes acuerdan someterse a los Juzgados y Tribunales de Madrid que por las normas de reparto procesal resulten competentes.

De conformidad con el Reglamento (UE) nº 524/2013, de 21 de mayo, le informamos de que puede acceder al Sitio Web de resolución de conflictos en línea de la Comisión Europea a través del siguiente enlace: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>