INFORMACIÓN LEGAL

Condiciones de venta, pagos, devoluciones y reembolsos

Metamorphysic by Rose Stone · www.byrosestone.com · Última actualización: 10 de noviembre de 2026

1. Términos y condiciones de venta. Información del producto

A continuación se exponen los términos y condiciones generales de los pedidos y del proceso de compra realizado en **www.byrosestone.com**, donde se ofrecen programas, contenidos digitales, servicios y productos de la marca **METAMORPHYSIC BY ROSE STONE**, que puedes encontrar en el índice de la web.

La titular de la web y de la marca es **ROSA MARÍA PIEDRA OSORIO** (en adelante, «ROSE»), N.I.F. 75261580-Z, con domicilio fiscal en C/ Poeta Joan Maragall 1, 28020 Madrid (España). Tu contrato de compra se celebra con ella.

ROSE puede modificar estas condiciones, así como los contenidos, productos y servicios y la forma en que se presentan. Las condiciones aplicables a tu pedido son las vigentes en el momento de formalizarlo, y deberás aceptarlas cada vez que realices una compra. Si alguna cláusula fuera ilegal o inaplicable, será nula solo respecto de esa cláusula, manteniéndose vigentes las demás. La relación se regirá por lo acordado entre las partes y, en su defecto, por el Código Civil y la normativa española complementaria.

Las descripciones de productos se basan en la información del fabricante o, en los servicios, de quien los ofrece (normalmente un colaborador de confianza de ROSE). La información, fotografías, nombres comerciales y marcas de la web son orientativos; el producto que elijas y adquieras será el que se muestra en el momento de la compra.

2. Formalización del pedido

- Para comprar, la web te pedirá los datos necesarios para tramitar el pedido (nombre, email, dirección de envío y facturación, etc.). La creación de una cuenta es opcional. Más información en la Política de privacidad.
- Al pulsar el botón de confirmación del pedido formalizas la compra de los artículos de tu cesta y declaras haber leído y aceptado estas Condiciones de venta y la Política de privacidad, mediante una acción positiva (casilla de aceptación) previa al pago.
- Tras el pago recibirás un correo electrónico de confirmación del pedido. El pedido se formaliza cuando recibes esa confirmación.
- Los datos registrados constituyen la prueba de las transacciones realizadas entre ROSE y sus clientes.
- Si, excepcionalmente, algún producto no estuviera disponible, te informaremos sin demora injustificada y te reembolsaremos cualquier pago realizado lo antes posible.
- Cuando los plazos se expresen en días laborables, se entenderán los comprendidos de lunes a viernes, excluidos festivos.

3. Precios y gastos de envío

- Se aplican los precios vigentes en el momento de realizar el pedido, expresados en euros. El desglose de impuestos aplicables y de los gastos de envío, si los hubiera, se detalla antes de confirmar el pago.
- ROSE puede modificar sus precios en cualquier momento, pero tu pedido se facturará al precio vigente cuando lo realizaste, sujeto a disponibilidad.
- Los gastos de envío de productos físicos corren a cargo del comprador, salvo promociones de envío gratuito que se indiquen expresamente en la web durante el periodo en que estén vigentes.
- Hasta el pago total del precio, el producto sigue siendo propiedad de ROSE y no se envía. Los servicios se abonan antes o después de su prestación según se indique al contratarlos o se acuerde con ROSE. Si el servicio lo presta un profesional tercero, el pago podrá liquidarse con ese profesional o con ROSE, según se indique en la contratación.

4. Cupones, vales descuento y promociones

- Los vales descuento no se pueden comprar: se conceden en campañas publicitarias (propias o a través de embajadores y colaboradores) y son válidos durante un periodo determinado.
- Cada vale se puede canjear una sola vez, dentro de su periodo de validez y cumpliendo sus condiciones (por ejemplo, un importe mínimo de pedido). Solo pueden canjearse antes de finalizar el pedido, nunca de forma retroactiva.
- Si el vale no cubre el importe, podrás pagar la diferencia con el medio de pago admitido. Los vales no se abonan en efectivo, no devengan intereses, no son cedibles a terceros y, salvo indicación en contrario, no se acumulan.
- No se reembolsa el valor de los vales cuando se devuelve total o parcialmente el pedido. Si, por tu cancelación, el total del pedido resultara inferior o igual al valor del vale, ROSE podrá cobrarte el precio original de lo que decidas conservar.

5. Disponibilidad del producto o servicio

ROSE hará lo posible por atender la demanda. Si tras confirmar el pedido no estuviera disponible, te informaremos por correo electrónico de su anulación o de la posibilidad de un cambio, y se te ofrecerá la devolución íntegra de lo abonado (incluidos gastos de envío e impuestos). El plazo en que se refleje el importe en tu cuenta depende de tu entidad bancaria y del medio de pago.

6. Entrega

Contenidos y servicios digitales

Los programas y contenidos digitales se ponen a tu disposición una vez confirmado el pago, mediante acceso a tu cuenta o el medio que se indique en el correo de confirmación.

Productos físicos con envío a domicilio

Enviamos los productos a la dirección que indiques, dentro de los países disponibles en el proceso de compra. El plazo aproximado de entrega es de **15 días hábiles**; si surgiera algún imprevisto te

contactaremos de inmediato para ofrecerte una solución o un cambio. Te avisaremos por correo electrónico de la salida del pedido.

La entrega se considera efectuada cuando el transportista pone el producto a tu disposición. Debes comprobar el pedido al recibirlo y formular entonces las reservas o reclamaciones que procedan; puedes rechazar el paquete si ha sido abierto o presenta indicios manifiestos de deterioro. Las reservas y reclamaciones deben dirigirse a ROSE a través del formulario de contacto o a la dirección postal indicada en el Aviso legal.

7. Formas de pago

Actualmente, el pago se realiza con **tarjeta de débito o crédito** mediante la pasarela de pago segura **Stripe**. Al confirmar tu pedido serás redirigido a la página de pago de Stripe, donde introduces los datos de tu tarjeta; ROSE no los recibe ni los almacena. Una vez confirmado el pago, procedemos a la tramitación y envío de lo solicitado.

Si se habilitan otros medios de pago (por ejemplo, transferencia bancaria, PayPal o Bizum), se indicarán en el proceso de compra con sus condiciones específicas.

> App METAMORPHYSIC: cuando la aplicación esté disponible, las suscripciones o compras dentro de la app podrán gestionarse a través de las tiendas de aplicaciones (Apple App Store o Google Play) y se regirán, además, por sus condiciones de facturación, renovación y cancelación. Publicaremos las condiciones específicas de la app antes de su lanzamiento.

8. Derecho de desistimiento, devoluciones y cambios

Productos físicos

Tienes derecho a desistir del contrato y devolver el pedido sin necesidad de justificación en el plazo de **15 días naturales** desde que recibes los productos (plazo superior a los 14 días naturales que establece la ley). Para ejercerlo, comunícanoslo a ROSA MARÍA PIEDRA OSORIO, C/ Poeta Joan Maragall 1, 28020 Madrid, o mediante el formulario de contacto de la web, con una declaración inequívoca de tu decisión. Puedes usar el siguiente modelo, aunque no es obligatorio:

> «A la atención de ROSA MARÍA PIEDRA OSORIO, C/ Poeta Joan Maragall 1, 28020 Madrid: Por la presente le comunico que desisto de mi contrato de venta del siguiente producto: _____. Pedido realizado el _____ / recibido el _____. Nombre del consumidor: _____. Domicilio: _____. Firma (solo si se presenta en papel): _____. Fecha: _____.»

Si lo comunicas en línea, te enviaremos un acuse de recibo sin demora. Para cumplir el plazo basta con que la comunicación se envíe antes de que venza. Los productos deben devolverse sin demora indebida y, en todo caso, dentro de ese plazo.

- El coste de la devolución o cambio corre a cargo del comprador. Los productos deben devolverse bien protegidos, en su embalaje original, con etiquetas, accesorios, instrucciones y documentación, y en

perfecto estado.

- Responderás de la disminución de valor del producto resultante de una manipulación distinta de la necesaria para comprobar su naturaleza, características y funcionamiento. No se aceptan productos manifiestamente usados.
- Los paquetes deben incluir algún elemento que identifique al remitente (número de pedido, nombre, dirección). No aceptamos paquetes a portes debidos o contra reembolso.
- En un cambio, ROSE reenviará los productos sin coste; a partir del segundo cambio, los costes de envío corren a cargo del cliente.
- Si la devolución no fuera aceptada por no cumplir estas condiciones, los productos quedarán a tu disposición para su recogida durante un máximo de 30 días desde su recepción.
- **Productos personalizados:** los productos con grabado láser (texto, signo zodiacal, tipo de sangre u otra personalización elegida por ti) se confeccionan según tus especificaciones y, conforme al artículo 103.c del TRLGDCU, **no admiten desistimiento**, sin perjuicio de la garantía legal si llegan defectuosos o no conformes con lo solicitado.
- Transcurrido el plazo de desistimiento no se admiten devoluciones por desistimiento, sin perjuicio de la garantía legal por falta de conformidad (apartado 10).

Servicios

Puedes desistir de la contratación de un servicio en el plazo máximo de **15 días naturales** desde que lo contratas. Si has pedido expresamente que el servicio comience durante ese plazo y se ha prestado por completo, o no puede devolverse por su naturaleza (por ejemplo, una sesión de entrenamiento personal ya realizada), no podrás desistir (art. 103.a TRLGDCU), sin perjuicio de otras reclamaciones. Si desistes tras haberse iniciado la prestación, abonarás la parte proporcional ya prestada.

Contenidos digitales (programas, vídeos, planes y acceso a plataformas)

Conforme al artículo 103.m del TRLGDCU, **no existe derecho de desistimiento** en el suministro de contenido digital que no se presta en soporte material cuando la ejecución ha comenzado con tu consentimiento previo y expreso y con el reconocimiento de que, por ello, pierdes tu derecho de desistimiento. Antes de pagar te pediremos ese consentimiento mediante una casilla específica. Esto no afecta a tus derechos por falta de conformidad del contenido (apartado 10).

Puedes ampliar esta información en las preguntas frecuentes (F.A.Q.).

9. Reembolsos

- Si desistes válidamente, te reembolsaremos todos los pagos recibidos (incluidos los gastos de envío estándar iniciales, pero no los costes adicionales por elegir una modalidad de entrega distinta de la más barata) sin demora indebida y, **a más tardar, en 14 días naturales** desde que se nos informa de tu decisión. ROSE podrá retener el reembolso hasta recibir los productos o hasta que acredites haberlos devuelto, lo que ocurra primero, y comprobar que el producto devuelto está en buen estado.
- El reembolso se realiza por el mismo medio de pago utilizado en la compra (tarjeta), salvo que expresamente se acuerde otro, sin coste alguno para ti. El plazo en que aparece en tu cuenta depende de tu entidad bancaria.

- Si el pago se hizo por otro medio habilitado en el futuro (transferencia, Bizum, etc.), el reembolso se enviará a la cuenta de origen, salvo que indiques otra facilitando los datos correctos; ROSE no responde de errores derivados de datos erróneos facilitados por el usuario.
- Recibirás un correo con el importe de tu reembolso. Los gastos de devolución a cargo del comprador no se reembolsan.

10. Garantía y conformidad de los productos

ROSE actúa como titular de la marca METAMORPHYSIC BY ROSE STONE y garantiza que los productos que vende en la web funcionan correctamente y no presentan defectos ni vicios ocultos que los hagan peligrosos o inadecuados para un uso normal. Quedan excluidos los productos modificados o reparados por el comprador o por personas no autorizadas, y los dañados por un uso inadecuado.

Además, ROSE responde ante el consumidor de cualquier falta de conformidad de los bienes, contenidos y servicios digitales que exista en el momento de la entrega o suministro, en los términos del **Real Decreto Legislativo 1/2007 (TRLGDCU)**, que reconoce al consumidor los derechos a la puesta en conformidad (reparación o sustitución), a la rebaja del precio y a la resolución del contrato, dentro de los plazos legales de garantía. Te recomendamos comunicar cualquier defecto lo antes posible a través del formulario de contacto.

ROSE garantiza que los servicios contratados a través de la web son prestados por profesionales cualificados, con los títulos, licencias y permisos necesarios para el desempeño de su profesión y con los medios materiales y humanos suficientes para la prestación del servicio.

11. Atención al cliente

Para cualquier pregunta, utiliza el formulario de contacto de la web o escribe a ROSA MARÍA PIEDRA OSORIO, C/ Poeta Joan Maragall 1, 28020 Madrid. Dispones de hojas de reclamaciones en los términos indicados en el Aviso legal, y de la plataforma europea de resolución de litigios en línea: ec.europa.eu/consumers/odr.

12. Responsabilidad, litigios y ley aplicable

ROSE no será responsable del incumplimiento del contrato en caso de falta de existencias, fuerza mayor, perturbación o huelga total o parcial —en particular de los servicios postales, transportes o comunicaciones —, inundación o incendio.

En caso de litigio, el cliente se dirigirá en primer lugar a ROSE para obtener una solución amistosa. De no ser posible, la relación se regirá por la legislación española y las partes se someten a los Juzgados y Tribunales de Madrid, sin perjuicio del fuero que corresponda legalmente al consumidor.