

DOSHAS

Clínica Estética

Políticas legales para venta online

Cancelación de pedidos · Devolución y reembolso

Titular

Hunterop LAB SL

CIF: B88163852

Av. del Regne de València, 26 — 46005 València

doshas.es · info@doshas.es · 686 285 717

Nº licencia sanitaria: 43423

Versión 1.0 — 07 de mayo de 2026

1. Política de cancelación de pedidos

En Hunterop LAB SL (en adelante, "Doshas"), titular del centro Doshas y del sitio web doshas.es, queremos que tu experiencia de compra sea clara y transparente. A continuación detallamos las condiciones aplicables a la cancelación de los pedidos realizados a través de doshas.es.

1.1. Cancelación antes de la confirmación del pedido

Mientras no hayas finalizado el proceso de compra y recibido el correo electrónico de confirmación, puedes cancelar libremente el pedido eliminando los productos del carrito, sin coste alguno.

1.2. Cancelación tras la confirmación del pedido

Una vez confirmado el pedido, podrás solicitar su cancelación dirigiéndote a info@doshas.es indicando: nombre y apellidos, número de pedido, producto o servicio adquirido y motivo (no obligatorio). El tratamiento de tu solicitud dependerá del tipo de producto contratado:

- **Tarjetas regalo digitales no canjeadas:** podrás cancelar el pedido en cualquier momento antes del canje en clínica. Si la tarjeta ya hubiera sido enviada al destinatario, deberá facilitarse el código no utilizado.
- **Reservas de diagnóstico médico, valoración o tratamientos con cita asignada:** podrás cancelar la cita sin coste siempre que comuniques la cancelación con un mínimo de **48 horas de antelación** respecto a la fecha y hora reservadas. Cancelaciones realizadas con menos de 48 horas o incomparencias (no-show) supondrán la pérdida del importe de la reserva, en concepto de compensación por la disponibilidad reservada del personal médico-sanitario y del espacio.
- **Bonos o paquetes de sesiones:** podrás cancelar mientras no se haya iniciado la prestación del servicio. Una vez iniciado el bono, se aplicará lo previsto en la Política de Devolución y Reembolso.

1.3. Cancelación por parte de Doshas

Doshas se reserva el derecho de cancelar un pedido en los siguientes supuestos, comunicándolo previamente al cliente y reintegrando el importe íntegro abonado:

- Imposibilidad de prestación del servicio por causas técnicas, sanitarias o de fuerza mayor.
- Detección de errores manifiestos en el precio o en la descripción del producto.
- Sospecha fundada de uso fraudulento de medios de pago o suplantación de identidad.
- Falta de idoneidad médica del tratamiento solicitado tras la valoración profesional pertinente, conforme a los criterios sanitarios aplicables.

1.4. Forma del reembolso tras la cancelación

Cuando proceda la devolución del importe, ésta se realizará a través del **mismo medio de pago** utilizado en la compra (TPV Virtual de BBVA). El reembolso se hará efectivo en un plazo máximo de **14 días naturales** desde la aceptación de la cancelación, sin perjuicio de los plazos técnicos propios de la entidad emisora de tu tarjeta para la visualización del abono.

1.5. Atención al cliente

Para cualquier consulta sobre cancelaciones puedes contactar con nosotros a través de info@doshas.es o en el teléfono 686 285 717, en horario comercial.

2. Política de devolución y reembolso

Esta política regula el derecho de desistimiento y los supuestos de devolución y reembolso aplicables a las compras realizadas en doshas.es, conforme al Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (en adelante, "TRLGDCU").

El responsable de la venta es Hunterop LAB SL, con CIF B88163852, domicilio en Av. del Regne de València, 26, 46005 València, titular del centro Doshas.

2.1. Derecho de desistimiento

Como consumidor, dispones de un plazo de **14 días naturales** para desistir del contrato sin necesidad de justificación, contados desde:

- La fecha de celebración del contrato, en el caso de servicios y tarjetas regalo.
- La fecha de recepción del bien, en el caso de productos físicos.

2.2. Cómo ejercer el derecho de desistimiento

Para ejercer este derecho deberás notificarnos tu decisión de forma inequívoca, mediante una declaración enviada a:

- Correo electrónico: info@doshas.es
- Dirección postal: Hunterop LAB SL — Av. del Regne de València, 26, 46005 València

Puedes utilizar el modelo de formulario de desistimiento disponible al final de este documento, aunque su uso no es obligatorio. La carga de la prueba del ejercicio del desistimiento recae en el consumidor.

2.3. Excepciones al derecho de desistimiento

De acuerdo con el artículo 103 del TRLGDCU, **no podrá ejercerse el derecho de desistimiento** en los siguientes casos:

- Servicios completamente ejecutados, cuando la prestación se haya iniciado con tu consentimiento expreso y reconocimiento de pérdida del derecho de desistimiento (art. 103.a).
- Servicios para los que se haya fijado una fecha o periodo de ejecución específico, como las reservas de diagnóstico médico, valoraciones o sesiones de tratamiento con cita confirmada (art. 103.l).
- Productos cosméticos o de higiene precintados que hayan sido desprecintados tras la entrega, por razones de protección de la salud o higiene (art. 103.e).
- Tratamientos personalizados confeccionados conforme a tus especificaciones (art. 103.c).

En el caso de **bonos o paquetes de sesiones parcialmente disfrutados**, si ejerces el desistimiento dentro del plazo legal, abonarás el importe proporcional a las sesiones ya

prestadas, calculado al precio unitario sin descuento de paquete, reembolsándose el saldo restante.

2.4. Tarjetas regalo

Las tarjetas regalo adquiridas en doshas.es admiten desistimiento en el plazo de 14 días naturales desde su compra, siempre que **no hayan sido canjeadas total o parcialmente**. Una vez canjeadas, no procede el reembolso del importe.

La validez de las tarjetas regalo es de **12 meses** desde la fecha de emisión. Pasado dicho plazo sin canjearse, se perderá el derecho a su disfrute, salvo causa de fuerza mayor debidamente acreditada. Las tarjetas son personales, no canjeables por dinero y no recuperables en caso de pérdida, robo o uso indebido.

2.5. Devoluciones por causas ajenas al desistimiento

Adicionalmente al derecho legal de desistimiento, atenderemos las siguientes solicitudes:

- **Imposibilidad médica acreditada:** si tras la valoración profesional el tratamiento contratado no es recomendable para tu salud, podrás optar entre canjear el importe por otro servicio de equivalente valor o solicitar el reembolso íntegro.
- **Producto defectuoso o no conforme:** podrás solicitar la sustitución, reparación, rebaja del precio o resolución del contrato, conforme a los artículos 117 y siguientes del TRLGDCU, dentro del plazo legal de garantía.
- **Error en el pedido imputable a Doshas:** procederemos a la sustitución o reembolso íntegro sin coste para el cliente.

2.6. Plazo y forma del reembolso

El reembolso se efectuará por el **mismo medio de pago** utilizado en la compra original (TPV Virtual de BBVA), salvo que expresamente acordemos otro medio sin coste adicional para ti.

Doshas procederá a la devolución del importe en un plazo máximo de **14 días naturales** desde la recepción de la notificación de desistimiento o desde la aceptación de la solicitud de devolución. La fecha en la que el abono se refleje en tu cuenta dependerá de los plazos técnicos de la entidad emisora de tu tarjeta.

2.7. Resolución de conflictos

Si tienes alguna reclamación, puedes dirigirte a info@doshas.es. Disponemos de hojas de reclamaciones oficiales a tu disposición. Asimismo, conforme al Reglamento (UE) 524/2013, te informamos de la existencia de la plataforma europea de resolución de litigios en línea: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

Anexo I — Modelo de formulario de desistimiento

(Solo debe cumplimentarse y enviarse el presente formulario si desea desistir del contrato)

A la atención de Hunterop LAB SL (CIF B88163852), Av. del Regne de València, 26, 46005 València. Email: info@doshas.es

Por la presente le comunico que desisto de mi contrato de venta del siguiente bien / prestación del siguiente servicio:

Pedido el / Recibido el:

Nombre del consumidor:

Domicilio del consumidor:

Firma del consumidor (solo si se presenta en papel):

Fecha:

Anexo II — Recomendaciones de implementación en el checkout

Con el objetivo de blindar jurídicamente la política de no-show y la pérdida del derecho de desistimiento en servicios con fecha asignada (art. 103.I TRLGDCU), se recomienda incluir en el proceso de pago las siguientes casillas de aceptación expresa, no premarcadas, separadas e independientes entre sí:

Casilla 1 — Aceptación de las condiciones

*He leído y acepto las **Condiciones Generales de Contratación**, la **Política de Cancelación de Pedidos** y la **Política de Devolución y Reembolso** de Doshas.*

Casilla 2 — Consentimiento expreso para reservas con fecha asignada

*Solicito expresamente que el servicio reservado (cita, diagnóstico, valoración o tratamiento) se preste en la fecha y hora seleccionadas, **reconociendo que ello supone la pérdida de mi derecho de desistimiento** una vez ejecutado el servicio, conforme al artículo 103, letras a) y l), del Real Decreto Legislativo 1/2007 (TRLGDCU).*

Casilla 3 — Política de privacidad

*He leído y acepto la **Política de Privacidad** y consiento el tratamiento de mis datos personales para la gestión de mi pedido conforme al RGPD y la LOPDGDD.*

Notas operativas internas (no publicar)

- Las casillas deben aparecer no premarcadas (opt-in activo) y ser independientes; no agruparlas en una sola.
- El sistema debe registrar y conservar evidencia (timestamp, IP, user-agent) de la aceptación de cada casilla por pedido.
- En productos sin fecha (tarjeta regalo) la Casilla 2 puede ocultarse o sustituirse por una variante sin la cláusula de pérdida de desistimiento.
- TPV Virtual de BBVA / Redsys: los reembolsos automáticos por la pasarela están limitados habitualmente a 6 meses desde la operación original; transcurrido este plazo, deberá tramitarse por transferencia bancaria.
- Verificar que el footer de doshas.es enlaza a ambas políticas junto al Aviso Legal, Política de Privacidad y Política de Cookies.