

Actualizado el 28.11.2016

## CONDICIONES DE USO

### ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las presentes Condiciones Generales de Uso (en adelante, las "Condiciones de Uso") regulan el uso del sitio web [www.privalia.com](http://www.privalia.com) (en adelante, el "Sitio Web") y de las aplicaciones para Smartphone (en adelante "Apps"), titularidad de Privalia Venta Directa, S. A. U. (en adelante, "Privalia"). Privalia es una sociedad española, con domicilio en Calle Llull, número 113-119, C.P. 08005 de Barcelona, inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, en el tomo 38348, folio 86, Hoja B-322965, inscripción 1ª, con número de CIF A-64080781.

Privalia es una plataforma web que comercializa a través del Sitio Web y de las Apps productos y servicios (en adelante "Productos" y "Servicios" respectivamente) con precios especiales.

Toda persona física que acceda al Sitio Web y a las Apps se compromete a utilizar sus contenidos y servicios de conformidad con la Ley y las presentes Condiciones de Uso.

Los términos en mayúscula que no estén expresamente definidos en las Condiciones de Uso o en las Condiciones de Venta, tendrán el significado atribuido por Privalia en el Sitio Web.

### USUARIO, CLIENTE E INVITADO

#### **Usuario**

El usuario (esto es, persona física o jurídica que no tenga la condición de Cliente, en adelante "Usuario") que acceda al Sitio Web acepta someterse a las Condiciones de Uso tal y como se hallen redactadas en el momento en que se acceda al Sitio Web.

#### **Cliente**

El Usuario que desee navegar por el Sitio Web, así como adquirir o contratar Productos o Servicios debe tener la condición de "Cliente", la cual se adquiere completando el formulario de registro, aceptando las presentes Condiciones de Uso, las Condiciones de Venta, la Política de privacidad, la Política de cookies y siguiendo los pasos que Privalia posteriormente le comunicará a través de email.

Mediante la aceptación de lo anterior, el usuario consiente en hacerse Cliente del outlet online Privalia, y sus datos pasarán a formar parte del fichero "usuarios web" de dicha sociedad. El tratamiento de ese fichero será conforme a lo previsto en la Política de privacidad y la Política de cookies.

Todo Cliente o Usuario que acceda al Sitio Web debe ser mayor de 16 años con suficiente capacidad legal para celebrar contratos y se compromete a utilizar el Sitio Web, las Apps, las Redes Sociales, los contenidos y servicios de conformidad con la ley y las presentes condiciones.

Cuando un Cliente inicia sesión, Privalia utiliza cookies para que no tenga que introducir sus datos cada vez. Estas cookies se restauran cada vez que el Cliente accede al Sitio Web y tienen una duración aproximada de dos años, tiempo durante el cual la sesión del Cliente permanecerá abierta. Aún así y como medida de seguridad, si el

**· Condiciones de uso y venta ·**

Cliente intenta acceder a secciones privadas, como por ejemplo "Mi cuenta", 30 min después de que el Cliente haya iniciado sesión, Privalia le solicitará que se identifique para poder acceder a dichas secciones. Si el Cliente no desea que su sesión se mantenga abierta, puede cerrarla desde el enlace "Cerrar sesión" en la esquina superior derecha del Sitio Web, en cualquier momento y cada vez que entre al Sitio Web.

**Invitado**

Los Clientes podrán invitar a sus familiares y amigos para que ellos también puedan convertirse en Clientes de Privalia, sin coste alguno para ninguno de ellos.

Un invitado que se registra como Cliente recibirá un cheque regalo en su cuenta y, en el momento en que realice su primera compra, se cargará un cheque regalo en la cuenta del Cliente que lo haya invitado en un plazo de siete (7) días naturales. Los cheques regalo por invitación únicamente se pueden utilizar en la compra de Productos a través del Sitio Web y se descuentan automáticamente del importe total de la compra siempre que ésta sea superior al importe mínimo establecido en el momento de la compra (gastos de envío e impuestos indirectos no incluidos). Esta promoción no aplica a pedidos de productos de varias campañas a la vez "Multicampaña" ni a ampliaciones de pedidos. Privalia podrá modificar el importe de los cheques regalos.

Privalia se reserva el derecho de cancelar los cheques regalo cuando observe un uso fraudulento o indebido del sistema de invitación. Se considera uso fraudulento o indebido del sistema de invitación, entre otros, el envío de invitaciones entre cuentas de correo electrónico de la misma persona.

Cuando un Cliente invite a un familiar o amigo a Privalia, será dicho Cliente quien responda ante cualquier responsabilidad derivada de dicha invitación.

## CONDICIONES DE VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

### ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las presentes condiciones de venta regulan la compra de Productos y la contratación de Servicios ofrecidos por Privalia a sus clientes a través del Sitio Web y de las Apps.

Privalia proporciona información acerca de Productos y Servicios, propios de Privalia y/o de terceros colaboradores, y ofrece la posibilidad de su adquisición y contratación a través del Sitio Web y de las Apps.

Privalia opera a través del Sitio Web, exclusivamente, para el territorio español comprendido en la Península Ibérica, Baleares y Canarias (en adelante, el "Territorio"). Privalia únicamente realiza envíos y distribuye los Productos en el Territorio.

### INFORMACIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Las descripciones de los Productos y Servicios ofrecidos en el Sitio Web se realizan en base a la información y documentación proporcionada por los proveedores y colaboradores de Privalia.

Las fotografías, representaciones gráficas o iconográficas y vídeos relativos a los Productos y Servicios, así como nombres comerciales, marcas o signos distintivos de cualquier clase contenidos en el Sitio Web tienen por objeto aportar la mayor información posible al Cliente.

En el caso en que, por circunstancias de fuerza mayor o por alguna incidencia atribuible a Privalia, el Producto o el Servicio no esté disponible después de haberse realizado la compra, Privalia contactará al Cliente para reembolsarle el importe correspondiente. En el supuesto de falta de entrega de un Producto en pedidos compuestos por juegos de Productos o Productos complementarios, el Cliente podrá devolver el resto de productos entregados, sin coste alguno.

Algunas campañas, debido a la naturaleza de los Productos, pueden estar sujetas, además de a las presentes Condiciones de Venta, a condiciones particulares. Estas condiciones particulares de venta estarán siempre a disposición del Cliente en la información propia de cada campaña, junto con la descripción del Producto.

En este sentido, el Cliente, con carácter previo a la compra del Producto, debe revisar las condiciones particulares (incluyendo sin carácter limitativo, el cumplimiento de cualesquiera términos y condiciones, tarifas y reservas establecidos) y estar conforme con las mismas antes de adquirir el Producto. En caso de conflicto o contradicción, las condiciones particulares de venta prevalecerán sobre las presentes Condiciones de Venta. En consecuencia, el Cliente debe leer con atención, además de estas Condiciones de Venta, las condiciones particulares, las cuales se entenderán aceptadas en el momento que el Cliente proceda a la compra del Producto.

### PRECIOS DE LOS PRODUCTOS Y GASTOS DE ENVÍO

Los precios de los Productos que se ofrecen a través del Sitio Web incluyen IVA y cualesquiera otros impuestos aplicables. No obstante, estos precios no incluyen los gastos de envío de los Productos. Salvo que se indique otra tarifa durante el proceso de compra, los gastos de envío serán de 6,95€.

· Condiciones de uso y venta ·

Estos gastos deben ser aceptados por el Cliente en el momento de la solicitud del pedido. En el caso de que el Cliente haya adquirido el Servicio Premium (explicado más adelante), no se le cobrarán los gastos de envío siempre y cuando el pedido cumpla con los requisitos de dicho Servicio.

En compras realizadas desde/con destino a las Islas Canarias se descontará automáticamente el IVA de los Productos en el momento de realizar la compra.

La información sobre los descuentos aplicados a los Productos que se ofertan en el Sitio Web se calcula en base a la información proporcionada por los proveedores de Privalia o, en su caso, en base a los precios constatados por Privalia en los puntos de venta.

Privalia se reserva el derecho a modificar sus precios en cualquier momento. Los Productos se cobrarán al Cliente al precio anunciado en el momento en que se registra el pedido.

### SERVICIO PREMIUM

El Servicio Premium ofrece gastos de envío gratis durante tres meses (90 días), sin límite de compras, y acceso a todas las campañas el día previo a su apertura en Escaparate. El Servicio podrá renovarse desde el apartado "Servicio Premium" en "Mi cuenta" en cualquier momento. Este servicio tiene un coste de 9,95€.

El descuento se aplicará automáticamente en todas las compras superiores a 50€ en Península y Baleares, y 60€ en Canarias (sin incluir los gastos de envío) y es combinable con otros tipos de cheques regalo. Si el Cliente tiene activa otra promoción de gastos de envío, siempre se aplicará la que resulte más beneficiosa. En caso de ampliar un pedido, solo se aplicará el descuento si la compra inicial ha sido superior a los 50€ en Península y Baleares o 60€ en Canarias.

Quedarán exentos del envío gratis, los pedidos que superen la volumetría y peso estándar (10kg) y los pedidos que incluyan artículos de Privalia&CO.

Los Clientes que hayan contratado este servicio, podrán acceder a todas las preaperturas incluyendo Fan Shop, Privalia Mobile, "Invita y Entra" y preaperturas Premium especiales, además del acceso la noche antes a todas las campañas. En cada caso se comunicará el horario con antelación en nuestro Escaparate.

El Servicio Premium se puede contratar desde la sección Mi cuenta > Servicio Premium o, en algunos casos, durante la realización de un pedido, marcando la casilla de contratación del servicio. Una vez realizada la solicitud de contratación del Servicio Premium, Privalia enviará al Cliente un email de confirmación y a partir de ese momento se activará automáticamente en la cuenta del Cliente. No se aplicará el descuento en los gastos de envío del pedido realizado conjuntamente con la contratación del servicio, el descuento se aplicará a partir de la siguiente compra, siempre que se cumplan las condiciones del servicio.

El Servicio Premium se puede cancelar, en el ejercicio del derecho de desistimiento, en un plazo de catorce (14) días naturales contados desde la fecha de su contratación, siempre y cuando no se haya utilizado, desde Mi cuenta > Pedidos. El Cliente recibirá el reembolso del Servicio Premium a través del mismo método de pago que se utilizó para realizar la compra, dependiendo del método de pago y entidad bancaria el plazo para visualizar el reembolso puede variar. Privalia se reserva el derecho de modificación de las cláusulas referentes al servicio Premium, por lo que recomendamos al Cliente revisar las mismas cuando realice las correspondientes renovaciones.

## · Condiciones de uso y venta ·

## COMPRA DE PRODUCTOS Y FORMALIZACIÓN DE PEDIDOS

La compra de Productos por parte del Cliente a través del Sitio Web se realiza siguiendo el procedimiento detallado en el apartado Ayuda > Proceso de compra > Pasos para comprar un producto.

En el caso de pedidos Multicampaña, solo se podrá comprar Productos de un máximo de tres (3) campañas. Algunas campañas no son combinables, por ejemplo las campañas con artículos voluminosos, en cualquier caso siempre se indicará expresamente durante el proceso de compra si una campaña es combinable. Los productos Privalia&CO no podrán combinarse con otras campañas ya que éstos son gestionados y expedidos directamente por nuestros colaboradores externos.

Privalia enviará, en un plazo de veinticuatro (24) horas, un email de acuse de recibo y confirmación de la compra realizada. La compra del Producto se entenderá perfeccionada en el momento de recepción del pago del precio por Privalia.

## PAGO DE LOS PRODUCTOS

El Cliente deberá realizar el pago mediante tarjeta de crédito o de débito Visa, MasterCard, American Express, Visa Electrón y/u otras tarjetas análogas, mediante el sistema de PayPal, o mediante el sistema de pago a plazos SeQura.

El justificante de compra estará disponible y se podrá visualizar en la sección Mi cuenta > Pedidos. Desde esta sección el Cliente también se podrá descargar la factura del pedido. La tarjeta con la que se haga el pago deberá tener como entidad financiera emisora a un banco o caja de ahorros español o a una sucursal o entidad financiera filial de una entidad financiera extranjera con establecimiento en España.

El Cliente deberá notificar a Privalia, a través de la sección Ayuda, cualquier cargo indebido o fraudulento en la tarjeta utilizada para compras en el Sitio Web, en el menor plazo de tiempo posible, con el objeto de que Privalia pueda realizar las gestiones que considere convenientes.

El servicio de pago a plazos es ofrecido por SeQura Worldwide S.L., B-66054164, con domicilio social en Calle Pau Claris, 94 Barcelona, empresa especializada en crédito al consumo (más informaciones y condiciones en <https://segura.es/es/consumidores>). El coste del servicio de pago a plazos se comunicará al cliente antes de formalizar la adquisición del producto.

Privalia cuenta con las máximas medidas de seguridad disponibles en el sector. Asimismo, el proceso de pago funciona sobre un servidor seguro utilizando el protocolo SSL (Secure Socket Layer). El servidor seguro establece una conexión de modo que la información se transmite cifrada mediante algoritmos de 128 bits, que aseguran que solo sea inteligible para el ordenador del Cliente y el del Sitio Web. De este modo, al utilizar el protocolo SSL se garantiza:

- a) Que el Cliente está comunicando sus datos al centro servidor de Privalia y no a cualquier otro.
- b) Que entre el Cliente y el centro servidor de Privalia los datos se transmiten cifrados, evitando su posible lectura o manipulación por terceros.

Asimismo, Privalia manifiesta que no tiene acceso ni almacena datos sensibles relativos al medio de pago utilizado por el Cliente. Únicamente la entidad correspondiente procesadora del pago tiene acceso a estos datos a modo de gestión de los pagos y cobros. Una vez finalizado el proceso de compra, se genera un documento

**· Condiciones de uso y venta ·**

electrónico en el que se formaliza el contrato y que el Cliente podrá imprimir y que queda archivado en la sección Mi Cuenta > Pedidos.

Privalia ha implementado un programa de detección de posibles operaciones fraudulentas y se reserva el derecho a solicitar información, confirmaciones y/o documentos adicionales a los Clientes, aún después de haber realizado una o más compras a través del Sitio Web, mediante llamada telefónica o correo electrónico dirigidos al número o la cuenta proporcionada por el propio Cliente, con la finalidad de confirmar que el Cliente efectivamente hubiere realizado y autorizado dicha compra y/o que la entrega o devolución de la misma se hubiese realizado correctamente y de esta forma autorizar definitivamente la transacción respectiva. Entre otras, Privalia podrá formular telefónicamente diversas comprobaciones sobre la identidad del Cliente, o bien, solicitar: (a) una confirmación y autorización por escrito firmada por el Cliente responsable por la compra respectiva; y (b) copia de la identificación oficial vigente y con fotografía del Cliente para confirmar su identidad. Privalia se obliga a resguardar dicha información y documentos con las más altas medidas de seguridad a su disposición, en términos de lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal en vigor.

En caso de que el Cliente no responda favorablemente o no entregue a Privalia la documentación e información solicitada en un plazo de 48 horas contadas a partir de la llamada o del envío del correo electrónico, la transacción detallada en dicha comunicación y el pedido respectivo podrá ser cancelado automáticamente, sin necesidad de aviso posterior, ni responsabilidad para Privalia por seguridad del Cliente, y Privalia procederá con el reembolso automático del importe pagado por el Cliente respecto a dicha compra.

Dicho procedimiento es por seguridad de los Clientes de Privalia y por tanto, el Cliente, al aceptar las presentes Condiciones de Uso y Venta acepta someterse al procedimiento de detección de posibles operaciones fraudulentas antes referido, sin responsabilidad para Privalia y de la misma forma autoriza a Privalia para que, una vez que el Cliente proporcione la información y documentos adicionales antes referidos, éstos sean utilizados para transacciones futuras que el mismo Cliente realice.

### **CANCELACIÓN Y AMPLIACIÓN DE PEDIDOS**

Los Clientes podrán cancelar o ampliar los pedidos antes de recibir el Producto siempre que el pedido esté en estado "Confirmado" y siempre y cuando las condiciones particulares de la campaña en cuestión no excluyan esta posibilidad. Esta información será facilitada al Cliente en la propia campaña. En cualquier otro caso, si el Cliente desea cancelar un pedido deberá proceder a su devolución, como se indica más adelante.

En caso de ampliaciones de pedido, los gastos de envío podrán verse incrementados lo cual se especificará para cada caso en particular.

Para realizar la cancelación o ampliación del pedido, el Cliente debe seguir el procedimiento establecido en la sección Mi cuenta > Pedidos. No se aceptarán solicitudes de cancelación o ampliación de pedidos vía email.

Privalia se reserva el derecho de cancelar pedidos en los casos y conforme a los términos y condiciones señalados en el apartado de "Pago de los Productos" de las presentes Condiciones de Uso y Venta.

### **ENTREGA DE PRODUCTOS**

#### **Plazo de entrega**

Privalia informará al Cliente, antes de la finalización del proceso de compra, del plazo de entrega de los Productos.

**· Condiciones de uso y venta ·**

Privalia no realiza entrega de Productos los sábados, domingos, festivos nacionales, autonómicos y locales.

Privalia podrá informar al Cliente, mediante el envío de un email a su correo electrónico, de la fecha de salida de los almacenes de Privalia del pedido de Productos correspondiente y los datos de contacto de la empresa de transporte que vaya a realizar la entrega. En un plazo de 72 horas desde dicha fecha, el Producto será entregado en la dirección indicada por el Cliente, salvo circunstancias de fuerza mayor.

La entrega se considera efectuada a partir del momento en el cual el Producto ha sido puesto a disposición en el lugar de entrega indicado por el Cliente o en el punto de recogida correspondiente.

El riesgo de los Productos (entre otros, la pérdida, menoscabo o robo) se transmitirá al Cliente a partir del momento en que los mismos se hayan puesto a su disposición en el lugar de entrega.

**Lugar y condiciones de entrega**

Privalia se compromete a entregar el Producto en perfecto estado en la dirección indicada por el Cliente que, en todo caso, deberá estar comprendida dentro del Territorio. Con el fin de optimizar el proceso de entrega, la dirección que indique el Cliente debe ser una dirección en la cual pueda realizarse la entrega dentro del horario laboral habitual.

Por el momento Privalia no realiza envíos de artículos voluminosos a Canarias. Cuando un Producto no sea entregable en Canarias, se informará a los Clientes en la propia campaña.

Si en el momento de la entrega del Producto en la dirección indicada por el Cliente, no hubiera nadie, Privalia contactará al Cliente, indicando cómo proceder para concertar una nueva entrega con el transportista correspondiente. El Cliente deberá entonces contactar lo antes posible con el transportista para concertar fecha de entrega. Privalia garantiza la entrega del Producto durante los diez (10) días naturales siguientes a la fecha del email enviado por Privalia donde se informa al Cliente que su pedido se encuentra de camino. Si la entrega del Producto al Cliente no se ha efectuado en el plazo de 10 días indicado por causas no imputables a Privalia o al transportista, los Productos serán devueltos a los almacenes de Privalia y el Cliente deberá hacerse cargo de los gastos de envío y de retorno, así como de los posibles gastos de gestión asociados.

La dirección de entrega será la indicada por el Cliente al efectuar la compra. En caso de que el Cliente, tras efectuar la compra, quisiera modificar la dirección de entrega podrá hacerlo siempre y cuando el pedido esté en estado "Confirmado" y la campaña no excluya esta posibilidad en las condiciones particulares.

Privalia no será responsable por los errores o perjuicios causados en la entrega cuando la dirección de entrega introducida por el Cliente no exista, sea incorrecta o cuando no se cumplan los requisitos para el cambio de dirección de entrega indicados previamente.

En caso de pedidos Multicampaña, Privalia podrá realizar la entrega de Productos en varias expediciones de diferente fecha.

En algunas campañas, el Cliente puede seleccionar el Punto de Recogida Kiala o Correos como método de entrega. En estos casos, Privalia enviará un email al Cliente comunicando la fecha en la que los Productos se encontrarán a disposición del Cliente en el establecimiento seleccionado. No obstante, y por circunstancias de fuerza mayor, el Producto podrá ser entregado en un establecimiento distinto al seleccionado situado en un radio máximo de 5 km<sup>2</sup> del establecimiento inicialmente seleccionado por el Cliente. En estos supuestos, Privalia enviará un email al correo electrónico del Cliente en el que se comunicará la fecha y el nuevo establecimiento en el que el pedido se encontrará a disposición del Cliente. El Producto estará a disposición del Cliente en el establecimiento durante quince (15) días naturales desde la fecha indicada en el email. Trascurrido dicho plazo

**· Condiciones de uso y venta ·**

sin que el Cliente haya recogido el Producto, se procederá a la devolución automática a los almacenes de Privalia y el Cliente deberá hacerse cargo de los gastos de envío y de retorno, así como de los posibles gastos de gestión asociados.

En el momento de la entrega del Producto, el Cliente o el receptor deberá exhibir un documento de identificación al transportista, verificar el estado aparente de los bultos y firmar y anotar en el albarán de entrega (en el formato presentado por el transportista) las observaciones y reservas aparentes en ese momento (por ejemplo, por la falta de bultos o por daños o manipulación aparentes en los Productos o embalaje). De ser el albarán en formato papel, el Cliente deberá solicitar una copia del albarán al transportista.

En caso de que, al abrir los bultos con los Productos, el Cliente viera que éstos se encuentran dañados a causa del transporte, que son erróneos o que faltan Productos de un mismo pedido, deberá comunicarlo por escrito a Privalia en un plazo de 5 días naturales desde la entrega.

## DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS

### **Derecho de desistimiento**

El Cliente dispondrá de un plazo máximo de catorce (14) días naturales desde la entrega del Producto o desde la celebración del contrato si se trata de un servicio, para comunicar su desistimiento total o parcial de la compra del Producto o servicio, de conformidad con la legislación aplicable. Una vez finalizado el plazo de catorce (14) días naturales, Privalia no aceptará devoluciones por desistimiento de compras de Productos. La devolución efectuada en plazo no comportará penalización alguna. No obstante, el Cliente deberá asumir los gastos de envío de la devolución. Con carácter informativo y salvo que las condiciones particulares de venta prevean un coste distinto debido a la particularidad del Producto a devolver, los gastos de transporte de la devolución en el caso de la utilización del sistema “Devolufácil” actualmente son de 6,95€ para la Península o Baleares y 12€ para Canarias. Si la devolución incluye al menos un artículo voluminoso, el coste de devolución será 29,50€ para la Península y 35,60€ para Baleares.

El Cliente no tendrá derecho a desistir en los casos establecidos en la normativa que sea de aplicación y, en especial, con carácter enunciativo y no limitativo, en los siguientes supuestos:

- a) Productos confeccionados conforme a las especificaciones del Cliente o claramente personificados;
- b) grabaciones sonoras o de vídeo, discos, programas informáticos, Productos que hubiesen sido usados por el Cliente, así como ficheros informáticos, suministrados por vía electrónica, susceptibles a ser descargados o reproducidos con carácter inmediato para su uso permanente;
- c) prensa diaria, publicaciones periódicas y revistas.

Por motivos de higiene y al ser entregados sin precinto sellado, no se permite la devolución de prendas íntimas como braguitas, culottes, boxers o slips. Tampoco se permite la devolución de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud y que hayan sido desprecintados tras la entrega.

Para facilitar el proceso de devolución, Privalia pone a disposición del Cliente el sistema “Devolufácil” en la sección Mi cuenta > Devolufácil para gestionar las devoluciones de forma rápida y sencilla, tanto para las entregas a “Mis Direcciones” como para entregas en “Punto de Entrega”. Para utilizar este sistema el Producto debe estar en el mismo estado en el que fue recibido, con el etiquetado original. El Cliente deberá enviar el Producto en la misma caja o sobre o en algún formato similar. En caso de que el Producto no se envíe con el embalaje original el Producto podrá sufrir una depreciación. Siempre deberá incluirse el albarán de devolución de los Productos dentro del paquete.

**· Condiciones de uso y venta ·**

Una vez finalizado por el Cliente el procedimiento de devolución establecido en la sección Mi cuenta > Devolufácil, Privalia programará la recogida de los Productos e informará al Cliente por email de la fecha y horario en la que se producirá dicha recogida.

Sin perjuicio del anterior procedimiento, el Cliente también podrá ejercer su derecho de desistimiento mediante el uso del formulario de desistimiento que se encuentra en la sección Ayuda > ¿Cómo puedo devolver un producto?

**Reembolso del precio**

En el supuesto del ejercicio del derecho de desistimiento, el Cliente tendrá derecho al reembolso del precio de los Productos devueltos, además de los gastos de envío ordinarios (no se incluye la diferencia de los gastos de envío exprés), siempre que los Productos devueltos se hallen en las mismas condiciones en que fueron entregados, no hayan sido usados (salvo lo necesario para verificar su adecuación con lo esperado), lavados, dañados, desprecintados (en los casos previamente indicados), o extraviados antes de llegar a las dependencias de Privalia o no se hayan cumplido los requisitos establecidos en estas Condiciones de Venta.

Privalia devolverá al Cliente el coste del producto y los gastos de envío proporcionales una vez descontados los gastos de devolución.

Privalia comprobará en su almacén la adecuación del Producto devuelto, reservándose el derecho a no realizar el reembolso en caso de detectar que el Producto adquirido y el devuelto no coinciden o que la devolución no se ha realizado conforme a las presentes Condiciones de Venta.

Las devoluciones parciales de un pedido darán lugar a reembolsos del precio y de gastos de envío parciales. Los gastos de envío se devolverán proporcionalmente al valor del producto devuelto.

Privalia gestionará la orden de devolución del precio y gastos de envío mediante el mismo sistema de pago utilizado por el Cliente para la adquisición de los Productos, en un plazo de cuarenta y ocho (48) horas desde la confirmación de llegada al almacén del pedido devuelto y, en cualquier caso, en un plazo no superior al transcurso de 14 días naturales desde que el Cliente comunicó su desistimiento.

La aplicación de la devolución del precio y gastos de envío en la cuenta o tarjeta del Cliente dependerá de la tarjeta y de la entidad emisora. El plazo de aplicación de la devolución del precio será de hasta siete (7) días naturales para las tarjetas de débito y de hasta treinta (30) días naturales para las tarjetas de crédito.

**Devolución de Productos defectuosos**

El Cliente tendrá derecho al reembolso del precio, de los gastos de envío y de los gastos de transporte de devolución, de los Productos defectuosos o de los Productos entregados si no se corresponden con el pedido realizado por el Cliente, de conformidad con la legislación aplicable.

En estos supuestos, la devolución a Privalia de los Productos podrá realizarse de la forma establecida en el apartado "Derecho de desistimiento" anterior o bien contactando con el departamento de Atención al Cliente en la Sección "Ayuda". En el caso de devolución de Productos defectuosos, o que no se corresponden con el pedido realizado por el Cliente, Privalia se hará cargo de los costes de transporte de la devolución de los Productos, siempre y cuando la devolución se realice desde dentro del Territorio.

## · Condiciones de uso y venta ·

**GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS ADQUIRIDOS**

Los Productos disponen de la garantía legal por falta de conformidad de los mismos que se manifieste en un periodo de dos (2) años a partir de la fecha de entrega y de conformidad con lo establecido en la normativa de aplicación. El Cliente deberá informar a Privalia de la falta de conformidad en el plazo de dos (2) meses desde que tuvo conocimiento de la misma.

La garantía ofrecida por Privalia se corresponde con la establecida en el 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.

La garantía no incluye las deficiencias ocasionadas por negligencias, golpes, uso o manipulaciones indebidas, tensión no idónea, accidentes eléctricos, instalación y/o utilización no conforme con las instrucciones de uso o no efectuada por el servicio técnico autorizado cuando proceda, ni materiales o Productos perecederos, sometidos a desgaste por su uso normal o por ser consumibles. Quedan excluidos de la garantía los Productos modificados o reparados por el Cliente o cualquier otra persona no autorizada por el servicio de asistencia técnica. En cuanto a los Productos informáticos, la garantía no cubrirá la eliminación de virus, recuperación de software por este motivo, o la reinstalación del software provocada por el borrado del mismo.

El Cliente no tendrá derecho a ejercitar la garantía:

a) si carece del justificante de compra de los Productos. Para hacer uso de la garantía, es imprescindible la conservación del justificante de compra de los Productos. b) si se manipula o repara el número de identificación así como el Producto garantizado sin conocimiento y autorización del servicio técnico o la empresa emisora de la garantía.

c) si se modifican, alteran o sustituyen algunos de los datos de la garantía de los Productos facilitada o del justificante de compra de los Productos.

En el supuesto de que el fabricante otorgue garantías comerciales adicionales a la garantía legal, para su ejercicio, será necesaria la conservación del certificado de garantía correspondiente.

El Cliente deberá seguir, en todo momento, el folleto informativo del Producto y las instrucciones para el correcto uso e instalación del Producto así como toda la información que se le facilite para el ejercicio de la garantía legal (y comercial, si la hubiere).

El Cliente podrá ejercitar la garantía de un Producto según la normativa vigente. El Cliente se pondrá en contacto con Privalia a través de los formularios facilitados en el Sitio Web para recibir ayuda sobre los pasos a seguir y la información necesaria para la presentación de las reclamaciones pertinentes. En caso de Producto duradero, Privalia facilitará al Cliente los datos de contacto del servicio de asistencia técnica del Producto. El Cliente podrá en todo caso contactar con Privalia en caso de dudas.

En caso de que un producto fuera no conforme, Privalia no puede garantizar la restitución del mismo. No obstante, de cumplirse los requisitos indicados por la ley de consumidores vigente, Privalia restituirá al Cliente una parte o la totalidad del precio del Producto no conforme, según corresponda.

En relación a los Productos de carácter duradero, Privalia facilitará al Cliente toda la información relativa al servicio de asistencia técnica.

## · Condiciones de uso y venta ·

**PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL**

“Privalia” es una marca registrada en la Oficina Española de Patentes y Marcas con el núm. M 2690583, M 2690585, M 2690587, y en la Oficina de Registro de Marcas de la Unión Europea con el núm. 009417213, 009335861, 009335803, 009299728, 005171335, por lo que queda expresamente prohibido cualquier uso, de la misma o de cualquier signo identificativo similar que pueda llevar a confusión sobre su origen o titularidad por terceros sin previa autorización por escrito de Privalia.

Los sitios web “www.privalia.com” y “www.privalia.es” son dominios registrados por Privalia. Estos dominios y la marca “Privalia” no pueden ser utilizados, salvo previa autorización expresa y por escrito de Privalia, en conexión con otros Productos o Servicios que no sean de Privalia de ninguna manera que pueda causar confusión entre nuestros Clientes o descrédito de Privalia.

Privalia ostenta los derechos necesarios sobre el contenido, diseño y código fuente del Sitio Web y, en especial, con carácter enunciativo pero no limitativo, los derechos necesarios sobre las fotografías, imágenes, textos, logos, diseños, marcas, nombres comerciales y datos que se incluyen en el Sitio Web.

Asimismo, y sin perjuicio de lo anterior, el contenido de este Sitio Web también tiene la consideración de programa informático, y por lo tanto, le resulta también de aplicación toda la normativa española y comunitaria europea vigente en la materia.

Queda expresamente prohibida la reproducción total o parcial de este Sitio Web, ni siquiera mediante un hipervínculo, ni de cualquiera de sus contenidos, sin la previa autorización expresa y por escrito de Privalia.

Asimismo queda totalmente prohibida la copia, reproducción, adaptación, modificación, distribución, comercialización, comunicación pública y/o cualquier otra acción que comporte una infracción de la normativa vigente española y/o internacionales en materia de propiedad intelectual y/o industrial, así como el uso de los contenidos de la web si no es con la previa autorización expresa y por escrito de Privalia.

Privalia informa que no concede licencia o autorización expresa o implícita alguna sobre los derechos de propiedad intelectual y/o industrial o sobre cualquier otro derecho o propiedad relacionado, directa o indirectamente, con los contenidos incluidos en el Sitio Web.

**RESPONSABILIDAD DE PRIVALIA**

Sin perjuicio de lo establecido en la normativa aplicable, la responsabilidad de Privalia en relación con los Productos adquiridos a través del Sitio Web estará limitada al precio de adquisición de dichos Productos.

Privalia no asume responsabilidad alguna derivada, a título enunciativo pero no limitativo:

- a) De la utilización que los Clientes o Usuarios puedan hacer de los materiales del Sitio Web o webs de enlace, ya sean prohibidos o permitidos, en infracción de los derechos de propiedad intelectual y/o industrial de contenidos de la web o de terceros.
- b) De los eventuales daños y perjuicios causados a los Clientes o Usuarios como consecuencia de un funcionamiento normal o anormal de las herramientas de búsqueda, de la organización o la localización de los contenidos y/o acceso al Sitio Web y, en general, de los errores o problemas que se generen en el desarrollo o instrumentación de los elementos técnicos que el Sitio Web o un programa facilite al Cliente o Usuario.
- c) De los contenidos de aquellas páginas a las que los Clientes o Usuarios puedan acceder desde enlaces incluidos en el Sitio Web, ya sean autorizados o no.

## · Condiciones de uso y venta ·

d) De los actos u omisiones de terceros, con independencia de que estos terceros pudiesen estar unidos a Privalia mediante vía contractual.

e) Del acceso de menores de edad a los contenidos incluidos en la web, siendo responsabilidad de sus progenitores o tutores ejercer un control adecuado sobre la actividad de los hijos o menores a su cargo o bien instalar alguna de las herramientas de control del uso de Internet con el objeto de evitar el acceso a materiales o contenidos no aptos para menores, así como el envío de datos personales sin la previa autorización de sus progenitores o tutores.

f) De errores o retrasos en el acceso al Sitio Web por parte del Cliente a la hora de introducir sus datos en el proceso de compra, la lentitud o imposibilidad de recepción por parte de los destinatarios de la confirmación del pedido o cualquier anomalía que pueda surgir cuando estas incidencias sean debidas a problemas en la red Internet, causas de caso fortuito o fuerza mayor y cualquier otra contingencia imprevisible ajena a la buena fe de Privalia.

g) De fallos o incidencias que pudieran producirse en las comunicaciones, borrado o transmisiones incompletas, de manera que no se garantiza que el Sitio Web esté constantemente operativo.

h) De los errores o daños producidos al Sitio Web por un uso ineficiente y de mala fe por parte del Cliente o Usuario.

i) De la no operatividad o problemas en la dirección de email facilitada por el Cliente para el envío de la confirmación del pedido.

Privalia se compromete a solucionar los problemas que puedan surgir y a ofrecer todo el apoyo necesario al Cliente para llegar a una solución rápida y satisfactoria de las incidencias que puedan surgir en el Sitio Web.

Asimismo, Privalia tiene derecho a realizar durante intervalos temporales definidos, campañas promocionales para promover el registro de nuevos miembros en su servicio. Privalia se reserva el derecho, siempre en cumplimiento de la normativa aplicable, de modificar las condiciones de aplicación de las promociones, prorrogarlas comunicándolo debidamente, o proceder a la exclusión de cualquiera de los participantes de la promoción en el supuesto de detectar cualquier anomalía, abuso o comportamiento poco ético en la participación de los mismos (como por ejemplo compras masivas, actividades comerciales, actividad fraudulenta, entre otras).

## AVISO LEGAL

Los Productos y Servicios están disponibles exclusivamente en el Sitio Web y Apps. Privalia advierte al Usuario y Cliente de que durante el proceso de compra pueden aparecer mensajes emergentes en los que, a través de un uso fraudulento del nombre comercial y de la marca de Privalia, se incita al cliente a rellenar una encuesta a cambio de un regalo o un cheque regalo por un valor determinado. Estas no son promociones de Privalia y los referidos obsequios no existen.

Los datos para el contacto con Privalia están disponibles en el Sitio Web y Apps. Cuando quieras contactar con Privalia, consulta nuestros datos de contacto en el Sitio Web. Privalia no es responsable de usos fraudulentos de la marca Privalia que puedan llevar a cabo terceros.

Les informamos de que desde Privalia no podemos controlar los programas o dispositivos que puedan introducirse en el ordenador del usuario por su navegación por Internet, recomendando que se establezcan las medidas de prevención y seguridad necesarias, de manera que el usuario quede protegido frente a los posibles ataques de terceros. Si el Usuario o Cliente tiene conocimiento de cualquier acción fraudulenta puede ponerse en contacto con Privalia y trataremos de adoptar las medidas necesarias al respecto.

## REDES SOCIALES Y PUBLICIDAD

### **Política de privacidad**

Privalia, informa a los Clientes y Usuarios que dispone de un perfil en las siguientes Redes Sociales: Facebook, Twitter, LinkedIn, Pinterest, YouTube, Google+ e Instagram (la "Red Social"). Todas ellas, creadas, con la finalidad principal de publicitar los productos y servicios de Privalia.

El Cliente o Usuario podrá unirse a los Grupos o Perfiles que Privalia tiene en distintas redes sociales. El usuario que se haga fan de alguno de estos Grupos o Perfiles, mostrando así interés en la información que se publicite en la red social, acepta las condiciones de uso y política de privacidad de la red social correspondiente.

Privalia podrá tener acceso y tratar aquella información de carácter público del Usuario, en concreto, su nombre de contacto. Estos datos sólo serán usados dentro de la propia red social y no serán incorporados a ningún fichero, salvo que se indique lo contrario.

El Usuario podrá acceder en todo momento a las políticas de privacidad de la propia red social, así como configurar su perfil para garantizar su privacidad.

### **Utilización del perfil**

Privalia realizará las siguientes actuaciones:

- Acceso a la información pública del perfil.
- A solicitud del Usuario, publicación en el perfil del Usuario de información que, previamente, ya haya sido publicada en la página de Privalia.
- Enviar mensajes individuales a través de los canales de la Red Social, cuando estén permitidos.
- Actualizaciones del estado de la página que se mostrarán en el perfil del Usuario.

El Usuario, en todo momento, podrá controlar sus conexiones así como suprimir aquel contenido que deje de interesarle. También, podrá modificar y restringir con quién comparte sus conexiones a través de su configuración de privacidad.

### **Concursos y promociones y sorteos en el Sitio Web y Redes Sociales**

Privalia se reserva el derecho a realizar concursos, promociones y sorteos, en los que podrá participar el Usuario que esté unido a su página. Las bases de cada uno de ellos, cuando se haga a través de la plataforma de la correspondiente red social, serán publicadas en la misma, de acuerdo a la legislación vigente.

### **Publicidad de Privalia**

Privalia podrá utilizar la red social para publicitar sus productos y servicios. En el supuesto que decidiera tratar sus datos de contacto para realizar acciones directas de prospección comercial, será siempre cumpliendo con la normativa vigente y las de la propia plataforma.

## · Condiciones de uso y venta ·

A continuación detallamos el enlace a la política de privacidad de cada una de las redes sociales:

Facebook: <https://www.facebook.com/privacy/explanation>

Twitter: <https://twitter.com/privacy?lang=es>

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/legal/privacy-policy>

YouTube: <https://www.google.es/intl/es/policies/privacy/>

Google+: <http://www.google.es/intl/es/policies/privacy/>

Instagram: <https://instagram.com/about/legal/privacy/>

Pinterest: <https://about.pinterest.com/es/privacy-policy>

## BLOGS Y FOROS

Los Usuarios tienen la posibilidad de introducir contenidos en los blogs y foros de Privalia, a modo de comentarios o fotografías. La publicación de los contenidos está sujeta a las presentes Condiciones de Uso.

La persona identificada, en cada caso, como la que ha remitido los contenidos será responsable de los mismos. Los contenidos, no reflejarán, de ningún modo, la opinión de Privalia.

Privalia no se responsabiliza de los posibles errores, inexactitudes o irregularidades que puedan contener los contenidos publicados, así como de los daños o perjuicios que se pudieran derivar por la inserción de los contenidos en las secciones de la red social u otras plataformas que, en su caso, permitan esta clase de servicios.

El Usuario suministrador de los contenidos cede a Privalia, en cualquier tipo de soporte, los derechos para su reproducción, uso, distribución, comunicación pública o cualquier otro tipo de actividad sobre los mismos.

Asimismo, el Usuario suministrador declara ser el titular de los derechos sobre los contenidos, en su caso, o garantiza que dispone de los derechos y autorizaciones necesarios del autor o propietario, para su uso por parte de Privalia.

Privalia no se responsabiliza, de los daños o perjuicios que se pudieran ocasionar por el uso, reproducción, distribución o comunicación pública o cualquier otro tipo de actividad que realice sobre los contenidos que se encuentren protegidos por derechos de propiedad intelectual pertenecientes a terceros, sin que el Usuario haya obtenido, debidamente, de sus titulares la autorización necesaria para llevar a cabo el uso que pretenda efectuar.

Privalia se reserva el derecho de retirar, en cualquier momento, y, de forma unilateral los contenidos en cualquier sección de la web de la red social, cuando, por su contenido, Privalia lo estime pertinente.

Privalia, tampoco será responsable por la información enviada por el Usuario cuando no tenga conocimiento efectivo de que la información almacenada es ilícita o de que pueda lesionar bienes o derechos de un tercero susceptibles de indemnización. En el momento que se tenga conocimiento efectivo de que contiene datos como los anteriormente referidos, Privalia se compromete a actuar con diligencia para retirarlos o hacer imposible el acceso a ellos.

**· Condiciones de uso y venta ·**

En todo caso, para interponer cualquier reclamación relacionada con los contenidos insertados en las secciones correspondientes, puede hacerlo dirigiéndose a la siguiente dirección de correo electrónico: comunicacion@privalia.com.

**PUBLICIDAD Y ENLACES DE TERCEROS EN EL SITIO WEB Y REDES SOCIALES****Publicidad**

Parte de la página web podrá incluir contenidos publicitarios o estar patrocinado. Los anunciantes y patrocinadores serán los únicos responsables de asegurarse de que el material remitido para su inclusión en el sitio web cumple diligentemente con las leyes que en cada caso puedan ser de aplicación.

Privalia no será responsable de cualquier error, inexactitud o irregularidad que puedan incluir los contenidos publicitarios o de los patrocinadores.

**Enlaces de terceros**

Los destinos de los vínculos y enlaces que puedan aparecer en las webs y otras plataformas no están bajo el control de Privalia.

Privalia no es responsable del contenido de ninguno de los sitios destino de un enlace, ni de ningún enlace incluido en un sitio al que se llegue desde la web de Privalia ni de ningún cambio o actualización de dichos sitios.

Estos enlaces se proporcionan únicamente para informarle sobre la existencia de otras fuentes de información sobre un tema concreto, y la inclusión de un enlace no implica la aprobación de la página web enlazada por parte de Privalia.

Por otra parte, se permite el establecimiento de vínculos con este Sitio Web únicamente a nivel de la página de inicio, sin que el establecimiento de dicho vínculo implique la aprobación por Privalia del sitio enlazado o su contenido. Asimismo, se prohíbe:

- El establecimiento de vínculos profundos sin la autorización previa por escrito de Privalia.
- El enmarcado del presente sitio con sitios o elementos de sitios ajenos a Privalia.
- La vinculación en línea y la incorporación por cualquier otro medio de elementos de la presente web en los sitios pertenecientes a personas o entidades ajenas a Privalia.

**NULIDAD PARCIAL**

En caso de que cualquier Cláusula de las presentes Condiciones de Uso y Condiciones de Venta sea declarada nula, las demás Cláusulas seguirán vigentes y se interpretarán teniendo en cuenta la voluntad de las partes y la finalidad de dichas Condiciones de Uso y Condiciones de Venta.

El no ejercicio por parte de Privalia de cualquier derecho derivado de estas Condiciones de Uso y Venta no se interpretará como renuncia a dicho derecho, salvo renuncia expresa y por escrito por parte de Privalia o prescripción de la acción que en cada caso corresponda.

## MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DE USO Y CONDICIONES DE VENTA

Privalia se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento y sin previo aviso, la presentación y configuración del Sitio Web, así como las Condiciones de Uso y las Condiciones de Venta, la Política de privacidad y la Política de cookies. Clientes y Usuarios siempre dispondrán de estas Condiciones de Uso y de las Condiciones de Venta en un sitio visible, libremente accesible para cuantas consultas quiera realizar. Los Clientes y Usuarios deberán leer atentamente estas Condiciones de Uso y Condiciones Venta cada vez que accedan al Sitio Web. En cualquier caso, la aceptación de las Condiciones de Uso y Condiciones de Venta, vigentes en cada momento, será un paso previo e indispensable a la contratación de cualquier Producto o Servicio disponible a través del Sitio Web.

## COMUNICACIONES ENTRE PRIVALIA Y EL CLIENTE

Todas las comunicaciones entre Privalia y el Cliente relativas a estas Condiciones de Uso y Venta o a la adquisición de los Productos y Servicios a través del Sitio Web, se realizarán por escrito a través de la sección "Ayuda", y de conformidad con los procedimientos de comunicación establecidos en estas Condiciones de Uso y Venta para cada caso en particular, mediante la sección Ayuda.

Adicionalmente a la sección "Ayuda", Privalia también pone a disposición del Cliente el email de contacto [atencionalcliente@privalia.com](mailto:atencionalcliente@privalia.com).

El Cliente también podrá remitir a Privalia comunicaciones físicas siempre y cuando estas sean enviadas a la dirección de Privalia indicada en la Cláusula 1 anterior y sean realizadas por escrito y mediante un sistema que permita acreditar el contenido y la recepción por parte de Privalia de la correspondiente comunicación.

## INTEGRIDAD DE LAS CONDICIONES DE USO Y CONDICIONES DE VENTA

Las presentes Condiciones de Uso y Venta y el contrato que documente la adquisición por parte del Cliente de los Productos o Servicios constituyen la expresa y única voluntad de Privalia y el Cliente en relación con su objeto e invalida y sustituye cualesquiera otros acuerdos o contratos, verbales o por escrito, alcanzado por las partes con anterioridad. Cualquier modificación de estas Condiciones de Uso y Venta o del contrato que documente la adquisición de los Productos o Servicios deberá realizarse por escrito y de mutuo acuerdo entre Privalia y el Cliente.

## CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

Tanto Privalia como el Cliente podrán ceder y/o transmitir libremente, en cualquier momento y de conformidad con la normativa aplicable, los derechos y obligaciones relativos a estas Condiciones de Uso y Venta o la adquisición de los Productos y/o Servicios a través del Sitio Web. La parte que haya cedido sus derechos queda obligada a notificarlo a la otra parte, facilitando la identidad de la persona/entidad a la que se cedieron los mencionados derechos y obligaciones. Dicha notificación deberá ser por escrito y por un medio que asegure la recepción de la misma.

· Condiciones de uso y venta ·

## LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Las presentes Condiciones de Uso y Venta se rigen por la ley española.

En caso de controversia o desavenencia que se derive de la compra de Productos y/o Servicios a través del Sitio Web y/o de las presentes Condiciones de Uso y Venta y para la resolución de cualesquiera conflictos, las partes acuerdan someterse, a su libre elección, y con renuncia a cualquier otro fuero o jurisdicción al que pudieran tener derecho, a los juzgados y tribunales de la ciudad correspondiente al domicilio del Cliente o Usuario.

Asimismo, como entidad adherida a CONFIANZA ONLINE y en los términos de su Código Ético, en caso de controversias o desavenencias relativas a la contratación y publicidad online, protección de datos y protección de menores, el Cliente o Usuario podrá acudir al sistema de resolución extrajudicial de controversias de CONFIANZA ONLINE ([www.confianzaonline.es](http://www.confianzaonline.es)).

La Comisión Europea facilita también a los consumidores de la Unión Europea la plataforma de resolución de litigios en línea para resolver los litigios de forma amistosa (artículo 14 apartado 1 Reglamento (UE) 524/2013), accesible en la web <http://ec.europa.eu/odr>.