

# CARTA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA VENDER EN PRIVALIA

Con el fin de reforzar su obligación de claridad, transparencia y equidad en virtud del Código de Consumo y de garantizar a sus clientes una experiencia segura y de calidad al realizar pedidos directamente a terceros vendedores o tour operadores terceros (en lo sucesivo denominados conjuntamente "Vendedores") en Privalia, Vente-Privee.com recomienda a los Vendedores que sigan las buenas prácticas descritas a continuación.

Estas *buenas prácticas*:

- son complementarias del contrato que rige las relaciones entre Vente-Privee.com y los Vendedores
- no son exhaustivas
- no constituyen asesoramiento jurídico

## 1. Buenas prácticas en relación con la información previa al pedido de los clientes

Privalia recuerda a los Vendedores que, como profesionales, están obligados a comunicar a los clientes de Privalia un mínimo de información antes del pedido.

Esta información puede estar incluida en las Condiciones Generales de Venta (CGV) de los Vendedores, que los clientes deben aceptar antes de proceder al pago de su pedido.

Los Vendedores son responsables del contenido de sus ofertas de productos, así como del cumplimiento de las leyes y normativa aplicables a la venta a distancia.

### Deber de información

#### Información sobre la identidad del Vendedor

El Vendedor debe proporcionar a los clientes de Privalia cierta información relativa a su identidad para que puedan identificarle y ponerse en contacto con él directamente en caso necesario.

#### Información sobre ofertas de venta

El Vendedor debe informar a los clientes de las características esenciales de las ofertas propuestas para la venta.

Estas ofertas deben describirse de forma legible, comprensible y lo más completa posible.

Las imágenes utilizadas deben ilustrar fielmente las ofertas de venta.

#### Información sobre precios

Si se aplican gastos de envío, el importe de estos gastos deberá indicarse a los clientes de Privalia antes de que realicen su pedido.

Antes del pago del pedido, el resumen del pedido debe indicar el precio total, IVA incluido, de la oferta, así como los posibles gastos de envío.

Para cada precio recomendado mostrado, el Vendedor debe poder justificar el origen de los precios que muestra tachados.

## Información de entrega

El Vendedor informará a los clientes de las condiciones de entrega (plazo, modalidad y precio).

## Información sobre garantías y servicio posventa

El Vendedor informará a los clientes de la existencia de una garantía comercial y, en su caso, de sus condiciones de aplicación (contenido de la garantía, información necesaria para su ejecución, duración, ámbito territorial, método de contacto con el garante, posibles costes).

El Vendedor también indicará a los clientes las condiciones para el ejercicio de las garantías legales.

## Información sobre el derecho de desistimiento

El Vendedor informará a los clientes de Privalia de la existencia del derecho de desistimiento o, si este derecho no es aplicable, de su ausencia.

El importe de los gastos de devolución del producto -en caso de desistimiento- debe comunicarse en particular a los clientes.

## Información sobre métodos de resolución de litigios

El Vendedor informará a los clientes de cómo pueden resolverse los litigios (en particular, de las disposiciones del Código de Consumo y de la posibilidad de recurrir a un procedimiento de mediación).

## 2. Buenas prácticas relativas a la conformidad de los productos/servicios puestos a la venta

Antes de la venta de un producto/servicio en Privalia, corresponde al Vendedor:

- identificar la normativa aplicable a cada uno de sus productos/servicios en los países donde vende
- realizar todos los controles necesarios para garantizar que sus producto/servicio cumplen la normativa aplicable en los países en los que vende
- asegurarse de que dispone de los documentos justificativos que demuestran que sus productos/servicios cumplen la normativa aplicable de los países en los que vende

El Vendedor es el único responsable de la conformidad de sus productos.

## 3. Buenas prácticas para la tramitación de pedidos

Para garantizar una experiencia de calidad a los clientes de Privalia, también recomendamos a los Vendedores que se aseguren de:

- garantizar la calidad y claridad de las descripciones de las ofertas
- controlar el estado y la disponibilidad de sus existencias
- validar rápidamente los pedidos de los clientes
- respetar el plazo de entrega indicado a los clientes (teniendo en cuenta el tiempo total transcurrido entre la confirmación del pedido y la recepción del producto por el cliente)
- responder a las solicitudes/reclamaciones de los clientes, ya sean enviadas a través del formulario de contacto de Privalia o directamente al Vendedor

- mantener intercambios claros, respetuosos y de calidad con los clientes
- conceder a los clientes todos los derechos que les reconoce la normativa sobre venta a distancia, tal y como se recoge en el Código de Consumo (derecho de desistimiento, plazo de devolución, garantía legal de conformidad, etc.)

Documento actualizado el 23.06.2023