



• Condiciones generales de uso y venta •

Actualizado el 12 de febrero de 2020

ÍNDICE

[CONDICIONES DE USO](#)

[CONDICIONES DE VENTA PRIVALIA](#)

[CONDICIONES DE VENTA MARKETPLACE](#)

[CONDICIONES GENERALES DE PRIVALIA VIAJES](#)

[CONDICIONES DE VENTA DE CUPONES](#)

CONDICIONES DE USO

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las presentes Condiciones Generales de Uso (en adelante, las "Condiciones de Uso") regulan el uso del sitio web www.privalia.com (en adelante, el "Sitio Web") y de las aplicaciones para smartphone (en adelante, las "Apps"), titularidad de Privalia Venta Directa, S.A. (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 38.348, folio 83, Hoja B-322.965, inscripción 1ª, con número de CIF A-64080781 y con número de teléfono (+34) 935 53 18 06.

Privalia es una plataforma en la que tanto Privalia como terceras empresas comercializan a través del Sitio Web y de las Apps productos y servicios (en adelante, los "Productos" y los "Servicios" respectivamente) con precios especiales.

En los casos en los que venden terceras empresas, Privalia, a través de la plataforma online Marketplace, pone en contacto a sus usuarios y clientes con estas empresas (en adelante, los "Vendedores"), con la finalidad de que los Vendedores puedan ofrecer la venta de sus Productos y Servicios a través del Sitio Web y de las Apps.

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, en las Condiciones de Venta Privalia o en las Condiciones de Venta Marketplace, tendrán el significado atribuido por Privalia en el Sitio Web.

2. USUARIO, CLIENTE E INVITADO

Usuario

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

Cliente

El Usuario que desee navegar por el Sitio Web y/o Apps, 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, 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.

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).

Todo Cliente o Usuario que acceda al Sitio Web y/o Apps 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. No obstante lo anterior, la visualización y/o la compra de productos eróticos o similares y de bebidas alcohólicas en el Sitio Web y/o Apps exigirá que el Usuario y/o Cliente sea mayor de 18 años.

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/o Apps y tienen una duración aproximada de dos (2) años, tiempo durante el cual la sesión del Cliente permanecerá abierta. Aún así y como medida de seguridad, si el Cliente intenta acceder a secciones privadas, como por ejemplo “Mi cuenta”, treinta (30) minutos 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 y/o Apps, 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/o Apps 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 regalo.

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.

3. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y POLÍTICA DE COOKIES

La política de privacidad y la política de cookies están publicadas en el Sitio Web y en las Apps de Privalia y son de aplicación en cualquier uso que el Usuario y/o Cliente haga del Sitio Web y de las Apps. El Usuario y/o Cliente deberá leer con detenimiento dichas políticas para conocer sus derechos y las obligaciones.

4. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

“Privalia” es una marca registrada en la Oficina Española de Patentes y Marcas y en la Oficina de Registro de Marcas de la Unión Europea, 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 los Clientes o descrédito de Privalia.

Privalia ostenta los derechos necesarios sobre el contenido, diseño y código fuente del Sitio Web y las Apps 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 y en las Apps.

Algunas fotografías, descripciones, textos, representaciones gráficas y vídeos relativos a los Productos son suministrados directamente por proveedores de Privalia o Vendedores que operan a través de Marketplace. Estos proveedores y Vendedores deben contar con los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre los Productos y sobre los materiales relativos a los Productos sin infringir derechos de terceros.

Asimismo, el contenido de este Sitio Web y de las Apps 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 hiperenlace, 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 internacional en materia de propiedad intelectual y/o industrial, así

como el uso de los contenidos del Sitio Web y/o Apps 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 y Apps.

El Cliente deberá revisar con atención estas características antes de la compra de cada Producto y la contratación de los Servicios.

5. RESPONSABILIDAD DE PRIVALIA

Privalia lleva a cabo sus mejores esfuerzos para asegurar la disponibilidad no interrumpida del Sitio Web y de las Apps. Sin embargo, el acceso puede verse temporalmente interrumpido por tareas de mantenimiento, por la subida de actualizaciones, nuevos Productos y Servicios o por cuestiones ajenas a Privalia.

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, Apps 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 las infracciones en materia de propiedad intelectual e industrial que terceros colaboradores de Privalia pudieran cometer en relación con los Productos o Servicios o con los materiales suministrados para la venta de Productos o Servicios.
- c) 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/o Apps y, en general, de los errores o problemas que se generen en el desarrollo o instrumentación de los elementos técnicos que el Sitio Web, Apps o un programa facilite al Cliente o Usuario.
- d) 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.
- e) De los actos u omisiones de terceros, con independencia de que estos terceros pudiesen estar unidos a Privalia mediante vía contractual.
- f) Del acceso de menores de 16 años a los contenidos incluidos en el Sitio Web y en las Apps y del acceso de menores de 18 años a los contenidos del Sitio Web y Apps que regulen ese mínimo de edad, 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.
- g) De errores o retrasos en el acceso al Sitio Web y/o Apps 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.

- h) De fallos o incidencias que pudieran producirse en las comunicaciones, borrado o transmisiones incompletas, de manera que no se garantiza que el Sitio Web y/o Apps estén constantemente operativos.
- i) De los errores o daños producidos al Sitio Web y/o Apps por un uso ineficiente y de mala fe por parte del Cliente o Usuario.
- j) De la no operatividad o problemas en la dirección de email facilitada por el Cliente para el envío de la confirmación del pedido.
- k) 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 y/o Apps.

6. AVISO LEGAL SOBRE PRÁCTICAS FRAUDULENTAS

Los Productos y Servicios están disponibles exclusivamente en el Sitio Web y Apps.

Privalia informa que ha detectado casos en los que terceros han suplantado la identidad de Privalia con la finalidad de obtener datos de sus Usuarios y de llevar a cabo prácticas fraudulentas.

Para llevar a cabo estas prácticas fraudulentas, estos terceros pueden, por ejemplo:

- Tratar de registrar dominios similares a los de Privalia, copiar el logo y la apariencia del Sitio Web o Apps de Privalia con la finalidad de confundir y engañar al Cliente y Usuario.
- Enviar un correo electrónico al Usuario suplantado la identidad de Privalia y solicitando que se haga click en algún link (vínculo) del correo.
- Publicar promociones en redes sociales suplantando la identidad de Privalia y solicitando, para poder participar en el sorteo, completar una serie de datos personales o hacer click en un enlace.

Este tipo de prácticas se conocen como phishing y están encaminadas a obtener ilícitamente datos del Usuario (como, por ejemplo, sus contraseñas o número de tarjeta de crédito).

Para que el Usuario no se vea perjudicado por esas prácticas es importante:

- Acceder únicamente al Sitio Web oficial y a las Apps oficiales de Privalia.
- Ignorar correos electrónicos o enlaces en redes sociales donde se solicite hacer un click en un vínculo e introducir datos personales. Privalia no solicita a sus Usuarios datos de carácter personal por email ni tampoco a través de vínculos o redes sociales.

Por otro lado, 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 Usuario o 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 el Usuario o Cliente quiera contactar con Privalia, podrá consultar los datos de contacto en el Sitio Web y en las Apps.

Privalia facilita la información anterior con la finalidad de informar y concienciar pero esta información no supone un asesoramiento profesional.

Privalia no es responsable de usos fraudulentos de la marca Privalia que puedan llevar a cabo terceros.

Asimismo, se informa a los Usuarios que Privalia no puede 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 (como, por ejemplo, antivirus e instalación de actualizaciones de seguridad), 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 tratará de adoptar las medidas necesarias al respecto.

7. 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 las 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 solo 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, promociones y sorteos en el Sitio Web, Apps 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 y los de terceros. En el supuesto que decidiera tratar los datos de contacto de los Usuarios para realizar acciones directas de prospección comercial, será siempre cumpliendo con la normativa vigente y la de la propia plataforma.

A continuación se detalla 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>

Los Usuarios y Clientes deberán consultar las políticas de privacidad de las Redes Sociales vigentes en cada momento.

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 o, en su caso, 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 a 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.

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

8. PUBLICIDAD Y ENLACES DE TERCEROS EN EL SITIO WEB Y REDES SOCIALES

Publicidad

Parte del Sitio Web y/o Apps podrán incluir contenidos publicitarios o estar patrocinados. Los anunciantes y patrocinadores serán los únicos responsables de asegurarse de que el material remitido para su inclusión en el Sitio Web y/o Apps 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 el Sitio 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 Web con sitios o elementos de sitios ajenos a Privalia.
- La vinculación en línea y la incorporación por cualquier otro medio de elementos del presente Sitio Web en los sitios pertenecientes a personas o entidades ajenas a Privalia.

9. NULIDAD PARCIAL

En caso de que cualquier Cláusula de las presentes Condiciones de Uso 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.

El no ejercicio por parte de Privalia de cualquier derecho derivado de estas Condiciones de Uso 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.

10. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DE USO

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

11. COMUNICACIONES ENTRE PRIVALIA Y EL CLIENTE

Todas las comunicaciones entre Privalia y el Cliente relativas a estas Condiciones de Uso se realizarán por escrito a través de la sección "Ayuda" o a través de la sección Mi Cuenta > Pedidos.

Adicionalmente a la sección "Ayuda" y Mi Cuenta > Pedidos, Privalia también pone a disposición del Cliente el email de contacto atencionalcliente@privalia.com. Los Clientes también podrán ponerse en contacto con Privalia por teléfono o a través de las Redes Sociales aptas para ello.

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.

Las comunicaciones entre Privalia y el Cliente en relación con la adquisición de los Productos y Servicios a través de Marketplace, se registrarán por lo que se indica más adelante en el apartado correspondiente de las Condiciones de Venta Marketplace.

12. CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

Privalia podrá 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 o la adquisición de los Productos y/o Servicios a través del Sitio Web y/o Apps.

13. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

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

En caso de controversia o desavenencia que se derive de las presentes Condiciones de Uso y para la resolución de cualesquiera conflictos, Privalia y el Cliente o Usuario consumidor 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 consumidor. En caso de Cliente o Usuario no consumidor las Partes acuerdan someterse a los juzgados y tribunales de Barcelona capital.

A efectos de las presentes Condiciones de Uso se entenderá por "consumidor" la persona que actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, de conformidad con 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.

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 consumidor podrá acudir al sistema de resolución extrajudicial de controversias de CONFIANZA ONLINE (www.confianzaonline.es). No obstante, el sometimiento de los Clientes a CONFIANZA ONLINE cuando efectúen compras a terceros Vendedores de acuerdo con lo establecido en las Condiciones de Venta Marketplace (expuestas más adelante) podrá realizarse si los Vendedores están adheridos a CONFIANZA ONLINE.

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>.

CONDICIONES DE VENTA PRIVALIA

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las presentes condiciones de venta (“Condiciones de Venta Privalia”) 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 opera a través del Sitio Web y Apps, 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 y ofrece los Servicios en el Territorio.

Estas Condiciones de Venta Privalia únicamente aplican en los casos en que los Clientes compran los Productos y/o contratan los Servicios a Privalia. No serán de aplicación en caso de que los Clientes compren los Productos o contraten los Servicios a terceros Vendedores a través del servicio Marketplace. En ese caso, resultarán de aplicación a los Clientes las Condiciones de Venta Marketplace que constan más adelante.

Las Condiciones de Uso anteriores son siempre aplicables cuando el Cliente compra Productos y/o contrata Servicios a Privalia.

2. INFORMACIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Las descripciones de los Productos y Servicios ofrecidos en el Sitio Web y Apps 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 y solucionar la incidencia. 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 o Servicios, pueden estar sujetas, además de a las presentes Condiciones de Venta Privalia, a condiciones adicionales. Estas condiciones adicionales de venta estarán siempre a disposición del Cliente en la información propia de cada campaña.

En este sentido, el Cliente, con carácter previo a la compra del Producto o a la contratación del Servicio, debe revisar la descripción y características del Producto y Servicio y cualquier otra condición que constara (incluyendo sin carácter limitativo, el cumplimiento de cualquier término y condición, tarifas y reservas establecidos) y estar conforme con las mismas antes de adquirir el Producto o contratar el Servicio. En caso de conflicto o contradicción, las descripciones del Producto o Servicio y las condiciones adicionales que consten en su venta prevalecerán sobre las presentes Condiciones de Venta Privalia. En consecuencia, el Cliente debe leer con atención, además de estas Condiciones de Venta Privalia, las descripciones y condiciones aplicables a la venta de cada Producto o contratación del Servicio, las cuales se entenderán aceptadas en el momento en que el Cliente proceda a la compra del Producto o contratación del Servicio.

3. PRECIOS DE LOS PRODUCTOS Y GASTOS DE ENVÍO

Los descuentos aplicados a los Productos que se ofertan en el Sitio Web y en las Apps son aplicados en base al precio original de salida al mercado que los proveedores indican a Privalia (en adelante “**precio antes de aplicar descuento**”).

Ese precio antes de aplicar descuento es el precio que aparece tachado en el Sitio Web y Apps y Privalia lo publica en base a la información que le indica el proveedor. Privalia no será responsable de que otros clientes del proveedor o terceras empresas publiquen precios antes de aplicar descuento que sean inferiores o diferentes a los publicados por Privalia.

En todo caso, es Privalia quien decide el precio de venta al público de los Productos o Servicios a sus Clientes. Privalia se reserva el derecho a modificar sus precios de venta al público en cualquier momento (incluyendo durante una determinada campaña o venta). Los Productos o Servicios se cobrarán al Cliente al precio anunciado en el momento en que se registra el pedido.

Privalia no será responsable en caso de publicar, por error involuntario, un Producto cuyo precio de venta al público sea manifiestamente inferior al ofrecido en el mercado en el momento de la venta, de manera que la existencia de ese error fuese notoria. Privalia tampoco será responsable en caso de ventas cuyo importe final sea manifiestamente erróneo debido a errores técnicos. En esos casos, Privalia informará a los Clientes lo antes posible y anulará el pedido, devolviendo el dinero al Cliente. Si el Cliente ya hubiese recibido el Producto deberá devolverlo a Privalia (Privalia asumirá el coste de la devolución). Privalia no estará obligada a completar la venta ni a entregar el Producto afectado.

Los precios de los Productos que se ofrecen a través del Sitio Web y de las Apps incluyen IVA y cualesquiera otros impuestos aplicables.

Los 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 3,95€ por cada campaña en la que compre el Cliente.

Estos gastos deben ser aceptados por el Cliente en el momento de la solicitud del pedido. En el caso de que el Cliente haya contratado 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.

4. SERVICIO PREMIUM

El Servicio Premium ofrece gastos de envío gratis durante tres (3) meses (90 días), sin límite de compras, y acceso a campañas seleccionadas el día previo a su apertura en Escaparate. El Servicio podrá contratarse y renovarse en cualquier momento desde el apartado “Servicio Premium” en “Mi cuenta”, pagando el importe indicado por Privalia, y, adicionalmente, en determinadas ocasiones, al finalizar la realización de un pedido, pagando un importe adicional a la compra y marcando la casilla de contratación del servicio.

En los casos en que el Servicio Premium se contrate en el momento de realizar un pedido, el descuento no se aplicará en los gastos de envío de ese pedido, sino a partir de la siguiente compra, siempre que se cumplan las condiciones 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.

El descuento se aplicará automáticamente en todas las compras superiores a 50€ en Península y Baleares y a compras superiores a 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, sólo 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 (10 kg).

En el caso de pedidos que incluyan artículos expedidos por colaboradores externos de Privalia, la promoción será aplicable hasta un máximo de tres (3) pedidos logísticos (entendiéndose por “pedido logístico” la agrupación de artículos de un mismo colaborador externo y que a su vez pertenecen a una misma familia logística -tipo de logística necesaria para enviar el Producto-), siempre y cuando los pedidos (i) cumplan las condiciones logísticas (es decir, no superen la volumetría y peso estándar (10kg)), y (ii) sean de importe superior a 50€ en Península y Baleares, y a 60€ en Canarias (sin incluir los gastos de envío). Durante el proceso de compra se informará al Cliente sobre si aplican las condiciones del Servicio Premium.

Los Clientes que hayan contratado este servicio podrán acceder a todas las preaperturas, incluyendo el acceso la noche de antes a las campañas seleccionadas. En cada caso se comunicarán las campañas y su horario de preapertura con antelación en el Escaparate de Privalia.

Privalia se reserva el derecho de modificación de las cláusulas referentes al Servicio Premium, por lo que el Cliente deberá revisar en cada momento, de forma previa a la contratación y renovación del Servicio Premium, el precio del Servicio Premium y los términos y condiciones de aplicación, que encontrará en la sección “Premium” o en el apartado “Servicio Premium” en “Mi cuenta”.

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.

5. COMPRA DE PRODUCTOS Y FORMALIZACIÓN DE PEDIDOS

La compra de Productos por parte del Cliente a través del Sitio Web y/o Apps 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 podrán 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 gestionados y expedidos por colaboradores externos de Privalia o adquiridos a terceros Vendedores a través del servicio Marketplace (cuyas Condiciones de Venta Marketplace se detallan más adelante) no podrán combinarse con otras campañas.

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.

6. 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 sistema de pago a plazos SeQura estará únicamente disponible para las compras realizadas directamente a través del Sitio Web (es decir, no estará disponible para las compras realizadas a través de las Apps o del sitio web para dispositivos móviles).

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 de la Unión Europea.

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 y/o Apps, 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 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 y/o Apps, 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 cuarenta y ocho (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 Venta Privalia 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.

Es posible que, debido a la normativa aplicable, se solicite a los Clientes una doble autenticación para que Privalia pueda procesar sus pedidos.

7. 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 unilateral de cancelar pedidos en los casos y conforme a los términos y condiciones señalados en el apartado de "Pago de los Productos", relativos a la verificación de los pagos, de las presentes Condiciones de Venta Privalia o si Privalia observara algún defecto en los Productos objeto de venta.

8. 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.

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 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 setenta y dos (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.

En algunos casos, los Productos son enviados directamente por colaboradores externos de Privalia. Esta información será visible en los detalles del Producto.

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 o de campañas específicas 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. Si tras concertar una nueva fecha de entrega el Producto no se ha entregado en un plazo máximo de siete (7) días naturales por causas no imputables a Privalia o al transportista, los Productos serán devueltos a los almacenes de Privalia, en cuyo caso Privalia podrá cargar al Cliente los gastos de envío y de retorno, así como 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 un punto de recogida 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 km² 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. Los paquetes que no hayan sido recogidos o que hayan sido rechazados por el destinatario tras el período de disponibilidad serán

devueltos a nuestro almacén y efectuaremos el reembolso del importe total, incluyendo los gastos de envío.

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 a la mayor brevedad y, de ser posible, en un plazo de cinco (5) naturales desde la entrega.

9. DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS

Derecho de desistimiento

De conformidad con la legislación aplicable, el Cliente dispone de un plazo 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 la contratación del Servicio. Sin perjuicio de lo anterior, Privalia ha decidido aumentar el plazo que tiene el Cliente para ejercer su derecho de desistimiento, de manera que el Cliente dispondrá de un plazo de treinta (30) 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 la contratación del Servicio. Una vez finalizado el plazo de treinta (30) días naturales, Privalia no aceptará devoluciones por desistimiento de compras de Productos o contratación de Servicios. 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 o contratación 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 “Devolfácil” 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 de 29,50€ para la Península y de 35,60€ para Baleares.

En caso de que el Cliente haya adquirido Productos de diferentes campañas (Multicampaña) deberá asumir el coste de 6,95€ por campaña.

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

Excepcionalmente, Privalia informa que la opción Devolfácil se ha desactivado para la devolución de productos pertenecientes a campañas en las que se comercialicen teléfonos i-phone. En estos casos, el cliente deberá gestionar la devolución contactando telefónicamente al servicio de Atención al Cliente de Privalia. Si el cliente quisiera desistir de la compra de un teléfono i-phone y en caso de que

fuera aplicable, antes de la devolución deberá gestionar con dicho servicios de Atención al Cliente la desvinculación del teléfono i-phone de la cuenta Apple con la que se haya vinculado el teléfono. Privalia no aceptará ninguna devolución de teléfonos i-phone vinculados a una cuenta de Apple.

El Cliente tiene derecho a devolver los Productos a su cargo sin utilizar el sistema Devolufácil excepto para pedidos pertenecientes a campañas en las que se comercialicen teléfonos i-phone. No obstante, Privalia: (i) aconseja escoger un servicio con acuse de recibo; (ii) rechazará Productos devueltos con contrareembolso a cargo de Privalia; y (iii) no se hará cargo de los casos en los que no reciba el Producto.

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.

No se permite la devolución de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez. Concretamente, a título ejemplificativo y no limitativo, en aplicación de la normativa vigente, el derecho de desistimiento no es aplicable a la venta a distancia de productos de alimentación, al tratarse de productos cuyo control de conservación se pierde en el momento de la entrega y que, por tanto, pueden caducar o deteriorarse con rapidez.

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.

Por motivos de higiene no se permite la devolución de prendas íntimas como braguitas, culottes, boxers o slips; que hayan sido desprecintados tras la entrega, o a los cuales se haya quitado el protector de plástico. Tampoco se permite la devolución de artículos eróticos que hayan sido desprecintados tras la entrega, salvo fallo técnico detectado antes de su utilización.

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.

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?

Las condiciones de devolución previstas en este apartado no resultarán de aplicación a la compra de Productos o contratación de Servicios realizada a terceros Vendedores a través del servicio Marketplace. En dichos supuestos resultará de aplicación lo previsto en el apartado 6 de las Condiciones de Venta Marketplace, tal y como se definen más adelante.

Reembolso del precio

En el supuesto del ejercicio del derecho de desistimiento voluntario, 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.

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 Privalia.

Las devoluciones voluntarias 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. Las devoluciones por la totalidad de un pedido conllevarán la devolución de gastos de envío por la totalidad de los gastos pagados.

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 catorce (14) días naturales desde que el Cliente comunicó su desistimiento.

No obstante, la aplicación efectiva 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 podrá llegar a hasta siete (7) días naturales para las tarjetas de débito y a 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.

10. 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. Respecto de los Productos de segunda mano o reacondicionados, la garantía será de un (1) año desde la fecha de entrega.

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. 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 que pueda proceder al reemplazo del mismo, ya que su modelo de negocio no prevé una disponibilidad duradera de stock. 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 las condiciones del Producto y como acordado con el Cliente.

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

11. RESPONSABILIDAD DE PRIVALIA

Sin perjuicio de lo establecido en la normativa aplicable, en los casos en que el Producto o Servicio sea vendido por Privalia la responsabilidad de Privalia en relación con los Productos o Servicios adquiridos a través del Sitio Web y/o Apps estará limitada al precio de adquisición de dichos Productos o Servicios.

12. INTEGRIDAD Y MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DE VENTA PRIVALIA

Las Condiciones de Venta Privalia, además de las condiciones publicadas en la ficha de Producto, documentan la adquisición por parte del Cliente de los Productos o Servicios y 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 deberá realizarse por escrito y de mutuo acuerdo entre las partes implicadas.

Privalia se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento y sin previo aviso, las presentes Condiciones de Venta Privalia.

Los Clientes y Usuarios siempre dispondrán de estas Condiciones de Venta Privalia en un sitio visible, libremente accesible para cuantas consultas quiera realizar. Los Clientes y Usuarios deberán leer atentamente estas Condiciones de Venta Privalia. En cualquier caso, la aceptación de las Condiciones de Venta Privalia vigentes en cada momento será un paso previo e indispensable a la adquisición de cualquier Producto o Servicio de Privalia disponible a través del Sitio Web y/o Apps.

13. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

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

En caso de controversia o desavenencia que se derive de las presentes Condiciones de Venta Privalia o de la compra de los Productos o contratación de los Servicios a Privalia a través del Sitio Web y/o Apps y para la resolución de cualesquiera conflictos, Privalia y el Cliente o Usuario consumidor 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 consumidor. En caso de Cliente o Usuario no consumidor, las partes acuerdan someterse a los juzgados y tribunales de Barcelona capital.

A efectos de las presentes Condiciones de Venta Privalia se entenderá por "consumidor" la persona que actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, de conformidad con 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.

Privalia se encuentra adherida a Confianza Online (Asociación sin ánimo de lucro), inscrita en el Registro Nacional de Asociaciones Grupo 1, Sección 1, número nacional 594400, CIF G85804011, Calle Castelló 24, Esc 1 2º izq., 28001 Madrid (España), teléfono (+34) 91 309 13 47 y fax (+34) 91 402 83 39 (www.confianzaonline.es).

Así mismo, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Resolución Alternativa de Litigios, Privalia informa a los consumidores que, como entidad adherida y en los términos del Código Ético, los Usuarios podrán acudir a Confianza Online para la resolución alternativa de eventuales controversias (<https://www.confianzaonline.es/consumidores/como-reclamar/formulario-reclamaciones/>).

Si éstas se refieren a transacciones electrónicas con consumidores, o sobre protección de datos cuando estén relacionadas con este ámbito, las reclamaciones serán resueltas por el Comité de Mediación de Confianza Online, acreditado para la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Si las reclamaciones versan sobre publicidad digital, o sobre protección de datos relacionada con este ámbito, serán sometidas al Jurado de la Publicidad de AUTOCONTROL.

Además, Privalia recuerda al Usuario o Cliente que puede acceder a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea siguiendo este enlace: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>.

CONDICIONES DE VENTA MARKETPLACE

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO MARKETPLACE

A través del servicio Marketplace, los Clientes de Privalia pueden comprar Productos y Servicios directamente a otros Vendedores. La compraventa de Productos y la contratación de los Servicios se realiza directa y únicamente entre el Cliente y el Vendedor, por lo que el contrato se perfecciona únicamente entre ellos. Privalia se limita a ofrecer el Sitio Web y las Apps a disposición de los Clientes y Vendedores y actúa meramente como intermediaria.

La Compra de los Productos y la contratación de los Servicios a través del servicio Marketplace descrito se regula en las presentes condiciones de venta Marketplace (las “**Condiciones de Venta Marketplace**”).

Privalia, por tanto, no actúa en nombre de los Vendedores ni de los Clientes y, en consecuencia, no asume ninguna responsabilidad en relación con las obligaciones que correspondieren a los mismos o con las acciones que éstos lleven a cabo, aunque Privalia intentará, en la medida de lo posible, encontrar una solución aceptable para las partes y asegurará cualquier derecho que el consumidor pueda tener por disposición legal, si previsto.

Las Condiciones de Uso son siempre aplicables cuando el Cliente compra Productos y/o contrata Servicios a Vendedores.

2. IDENTIFICACIÓN DEL VENDEDOR Y CONDICIONES APLICABLES AL PRODUCTO

El Cliente deberá escoger el Vendedor del que adquiere los Productos. La identidad del Vendedor será visible en la ficha de Producto. En dicha ficha, se indicará la identidad del Vendedor o Vendedores a través del indicativo “**vendido por**” donde se indicará el nombre del Vendedor y su razón social, así como la dirección completa del establecimiento del mismo y su número de teléfono, número de fax y dirección de correo electrónico, cuando proceda, con objeto de que el Cliente pueda ponerse en contacto y comunicarse con él de forma rápida y eficaz. Ello podrá ser sustituido por un hipervínculo que de acceso al aviso legal de la página web del Vendedor donde quede detallado todo lo anterior.

Un mismo Producto podrá ser ofrecido por distintos Vendedores. Junto con la información del Producto, el Cliente podrá comprobar si existen ofertas realizadas por varios Vendedores. Es obligación del Cliente prestar atención a las ofertas de los distintos Vendedores, si los hubiere, y, en todo caso, escoger el Vendedor del Producto.

Los Productos estarán sujetos, además de a las presentes Condiciones de Venta Marketplace, a la descripción y condiciones que se publican en en la ficha de Producto.

El Cliente, con carácter previo a la compra del Producto, debe leer con atención, consultar y revisar la descripción, información y características del Producto, las condiciones de venta, envío y devolución que sean de aplicación y estar conforme con las mismas para adquirir el Producto. Las condiciones de cada Vendedor y las presentes Condiciones de Venta Marketplace se entenderán aceptadas en el momento que el Cliente proceda a la compra del Producto.

Privalia se reserva el derecho a retirar Productos de la plataforma Marketplace en caso de que, por aplicación de la normativa vigente o de los términos y condiciones de terceros (incluyendo, pero no limitado a entidades bancarias), los Productos no fueran adecuados para la venta o existieran restricciones o limitaciones, aplicables a Privalia o en general, a la venta de dichos Productos.

Las condiciones de cada Vendedor únicamente vinculan al Cliente y al Vendedor (en ningún caso aplican a Privalia).

En caso de contradicción, las condiciones de cada Vendedor prevalecerán sobre las presentes Condiciones de Venta Marketplace.

Confirmación de compra de Productos

Para proceder a la compra, el Cliente deberá aceptar las Condiciones de Uso, la política de privacidad y la política de cookies y pulsar el botón Comprar.

No obstante, la venta es efectiva únicamente cuando, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la solicitud de compra del Cliente, el Vendedor confirma la disponibilidad del Producto.

Si el Vendedor, por circunstancias excepcionales o no imputables al mismo, no tuviera la posibilidad de enviar el Producto u ofrecer el Servicio, avisará con la máxima rapidez posible al Cliente por correo electrónico, confirmando la anulación de la compra. En ese caso, no se cobrará importe alguno al Cliente.

El Vendedor, salvo en casos excepcionales, es el único responsable de garantizar la disponibilidad de los Productos que pone a la venta. En caso de que la compra tuviese que ser cancelada y/o los Productos no pudieran ser entregados a los Clientes, el Vendedor será el único responsable frente al Cliente, aunque Privalia intentará, en la medida de lo posible, encontrar una solución aceptable para las partes y asegurará cualquier derecho que el consumidor pueda tener por disposición legal.

El Cliente podrá consultar el estado de su pedido a través del apartado MI CUENTA > PEDIDOS.

3. PRECIO DE LOS PRODUCTOS Y GASTOS DE ENVÍO

El precio de los Productos es siempre libremente decidido por cada Vendedor. Privalia no interviene en la decisión sobre el precio de venta. El precio incluye IVA y cualesquiera otros impuestos aplicables.

El precio de los Productos puede ser modificado en cualquier momento. Sin perjuicio de lo anterior, los Productos se cobrarán al Cliente según el precio anunciado en el momento en que el Cliente efectúe la compra.

El precio de venta no incluye los gastos de envío de los Productos, que se indican en la ficha de cada Producto. Estos gastos se indicarán específicamente en el momento de hacer el pago y se considerarán aceptados por el Cliente en el momento de efectuar la compra.

El Servicio Premium explicado en las Condiciones de Venta Privalia no resultará de aplicación en la compra de Productos adquiridos a terceros Vendedores en la plataforma Marketplace.

4. PAGO DE PEDIDOS EN LA PLATAFORMA MARKETPLACE

El pago al Vendedor se realizará a través del Sitio Web y/o Apps. El Cliente deberá realizar el pago de los Productos y de los gastos de envío mediante tarjeta de crédito o de débito Visa, MasterCard, American Express, Visa Electrón y/u otras tarjetas análogas o mediante el sistema de PayPal.

Privalia, en calidad de intermediaria, recaudará el precio de los Productos y los gastos de envío y los transferirá al Vendedor.

Se informa al Cliente que el importe de la compra puede ser retenido de manera temporal, según la tarjeta utilizada y el banco emisor, a modo de preautorización de la compra, hasta que el Vendedor envíe el pedido, momento en el que se efectuará efectivamente el cobro. En caso de que el importe de la compra haya sido retenido, éste será devuelto al Cliente en un plazo aproximado de diez (10) días, si el Cliente ha pagado mediante tarjeta de crédito, o treinta (30) días, si el Cliente ha pagado mediante tarjeta de débito.

El justificante de compra, una vez confirmada, estará disponible y se podrá visualizar en la sección Mi cuenta > Pedidos.

Asimismo, el Cliente podrá solicitar al Vendedor una factura de compra en formato electrónico en el momento de confirmar el pedido, sin perjuicio de recibir una factura en formato físico junto con la entrega del pedido.

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

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 servicio Marketplace, 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 el Cliente y el Vendedor. 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 cuarenta y ocho (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 Venta Marketplace 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.

5. ENTREGA DE PRODUCTOS

La entrega de los Productos será realizada directamente por el Vendedor o por proveedores subcontratados por el Vendedor, siendo el Vendedor el responsable del envío hasta el punto de entrega.

6. DERECHO DE DESISTIMIENTO Y GASTOS DE DEVOLUCIÓN

Las condiciones y gastos de devolución están disponibles en el apartado identificativo del Vendedor, en la ficha de Producto, y pueden ser diferentes en función de cada Vendedor. Por ello, es importante que el Cliente examine con atención las condiciones de devolución y sus gastos antes de efectuar la compra.

El Vendedor es el único responsable de garantizar el correcto ejercicio del derecho de desistimiento de los Clientes, aunque Privalia intentará, en la medida de lo posible, encontrar una solución aceptable para las partes y asegurará cualquier derecho que el consumidor pueda tener por disposición legal, si previsto.

En todo caso, los Vendedores deber cumplir lo dispuesto 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. Por ello, en todos los casos el Cliente podrá ejercer su derecho de desistimiento, durante un plazo de catorce (14) días naturales desde la entrega del Producto.

Para ejercer el derecho de desistimiento, el Cliente podrá hacerlo a través de su cuenta (apartado pedidos) donde encontrará la opción para tramitar su devolución.

El proceso de devolución de los Productos será gestionado directamente por el Vendedor a través de su transportista, salvo que el Cliente decida gestionar directamente la devolución, todo lo anterior de conformidad con las condiciones que en cada caso determine el Vendedor.

El reembolso, en su caso, de los gastos de devolución de los Productos al Cliente será determinado y, en su caso, se realizará de conformidad con las condiciones establecidas en cada caso por el Vendedor.

Sin perjuicio de lo anterior, aquellos Productos que no cumplan los estándares de calidad o presenten defectos o anomalías que puedan repercutir en su uso correcto por parte del Cliente podrán ser devueltos al Vendedor, quien asumirá la responsabilidad por los mismos de conformidad con la legislación aplicable a los consumidores.

7. RESPONSABILIDAD

El Vendedor es responsable frente al Cliente de la venta de sus Productos y de ofrecer asistencia al Cliente en las reclamaciones o incidencias que pudieran surgir derivadas del contrato de compraventa. Privalia, aunque actúe únicamente como intermediaria, intentará, en la medida de lo posible, encontrar una solución aceptable para las partes.

8. GARANTÍA SOBRE LOS PRODUCTOS

El Vendedor es el responsable de entregar los Productos conforme al contrato de compraventa y deberá ofrecer la garantía legal sobre los Productos en los términos establecidos 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.

9. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DE VENTA MARKETPLACE

Privalia se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento y sin previo aviso, las presentes Condiciones de Venta Marketplace. Los Clientes y Usuarios siempre dispondrán de estas Condiciones de Venta Marketplace en un sitio visible, libremente accesible para cuantas consultas quiera realizar. Los Clientes y Usuarios deberán leer atentamente estas Condiciones de Venta Marketplace. En cualquier caso, la aceptación de las Condiciones de Venta Marketplace vigentes en cada momento será un paso previo e indispensable a la contratación de cualquier Producto o Servicio disponible a través del Sitio Web y/o Apps cuya compra se efectúe con terceros Vendedores a través del servicio Marketplace.

10. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El Vendedor dispondrá de un servicio de atención al Cliente a través del cual responderá a todas las peticiones y consultas de los Clientes que han adquirido productos mediante la plataforma Marketplace de Privalia.

El servicio de atención al Cliente del Vendedor será el responsable de gestionar las incidencias y reclamaciones de los Clientes, sin perjuicio de que el Servicio de Atención al Cliente de Privalia podrá intervenir oportunamente a los efectos de mediar en la obtención de soluciones para el Cliente.

11. COMUNICACIONES ENTRE PRIVALIA Y EL CLIENTE

Todas las comunicaciones entre Privalia y el Cliente relativas a las presentes Condiciones de Venta Marketplace y a la adquisición de los Productos y Servicios a través del Sitio Web y/o Apps mediante el servicio Marketplace se realizarán por escrito a través de la sección Mi Cuenta > Pedidos (apartado "Contacta con el Vendedor").

Los Clientes también podrán ponerse en contacto con Privalia por teléfono o a través de las Redes Sociales aptas para ello.

12. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

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

En caso de controversia o desavenencia existente –exclusivamente– entre el Cliente y Privalia que se derive de las presentes Condiciones de Venta Marketplace, 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 consumidor. En caso de Cliente no consumidor, las partes acuerdan someterse a los juzgados y tribunales de Barcelona capital.

A efectos de las presentes Condiciones de Venta Marketplace se entenderá por "consumidor" la persona que actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, de conformidad con 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.

En caso de controversia existente entre el Cliente y el Vendedor la presente cláusula no será de aplicación y el Cliente deberá realizar la reclamación correspondiente directamente ante el Vendedor. El sometimiento de los Clientes a CONFIANZA ONLINE cuando efectúen compras a terceros

Vendedores de acuerdo con lo establecido en estas Condiciones de Venta Marketplace podrá realizarse si los Vendedores están adheridos a CONFIANZA ONLINE.

La Comisión Europea facilita 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>.

13. INTEGRIDAD DE LAS CONDICIONES DE VENTA MARKETPLACE

Las Condiciones de Venta Marketplace y las condiciones publicadas en la ficha de Producto documentan la adquisición por parte del Cliente de los Productos o Servicios y constituyen la expresa y única voluntad entre el Cliente y el Vendedor en relación con su objeto. Cualquier modificación de las Condiciones de Venta Marketplace o de las condiciones que documenten la adquisición de los Productos o Servicios deberá realizarse por escrito y de mutuo acuerdo entre las partes implicadas.

CONDICIONES GENERALES DE PRIVALIA VIAJES

Póliza RC vigente: AXA France IARD S.A - 31 35 RUE DE LA FEDERATION 75717 PARIS CEDEX 15 (póliza n° 10401090404).

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES DE PRIVALIA VIAJE

Las presentes Condiciones Generales de Privalia Viajes (en adelante denominadas “CGPV”) están redactadas en español y se aplicarán de forma exclusiva entre Privalia y todo Cliente que desee acceder al Sitio Web y/o Apps de Privalia (la “Plataforma”) y utilizar el servicio de presentación de ventas privadas de viajes que Privalia pone a disposición de sus Clientes (“**Servicio de Presentación de Ofertas**”). La mera inscripción como Cliente de la Plataforma implica el conocimiento y aceptación expresa de las presentes CGPV.

A través del Servicio de Presentación de Ofertas ofrecido por Privalia, los Clientes pueden identificar y contratar servicios (“**Servicios Turísticos**”) directamente a los proveedores de servicios turísticos y de viajes combinados externos (“**Tour Operadores**”). La contratación de los Servicios Turísticos se realiza directa y únicamente entre el Cliente y el Tour Operador, por lo que el contrato se perfecciona únicamente entre ellos. **Privalia se limita a ofrecer la Plataforma a disposición de los Clientes y los Tour Operadores y actúa meramente como intermediaria.** Privalia no es propietaria ni controla los servicios y productos de viaje a los que los Clientes pueden acceder a través de la Plataforma (esto podría incluir, entre otros: vuelos, hoteles, seguros, servicios turísticos o alquiler de automóviles). Los servicios y productos de viaje son propiedad, y están gestionados, por los Tour Operadores externos. Privalia, por lo tanto, no actúa en nombre de los Tour Operadores ni de los Clientes y, en consecuencia, no asume ninguna responsabilidad en relación con las obligaciones que correspondieren a los mismos o con las acciones que éstos lleven a cabo, más allá de las que le pudieran corresponder por ley. Por ello, la contratación de un Servicio Turístico concreto ofertado por los proveedores de servicios o viajes combinados en la página web del Tour Operador en cuestión implica la aceptación explícita de las condiciones generales de contratación del proveedor del que se trate.

El Servicio de Presentación de Ofertas está exclusivamente reservado a los Clientes.

Estas CGPV únicamente aplican en los casos en que los Clientes contratan Servicios Turísticos a través de la página web del Tour Operador. No serán de aplicación en caso de que los Clientes compren productos o contraten otros servicios a través del servicio de compra común de Privalia o a través del servicio Marketplace; en cuyo caso, resultarían de aplicación a los Clientes las Condiciones Generales de Venta o las Condiciones Generales de Venta Marketplace.

2. IDENTIFICACIÓN DEL TOUR OPERADOR Y CONDICIONES APLICABLES AL SERVICIO

Privalia presenta en la Plataforma ventas privadas de viajes. Estas ventas son anunciadas por Privalia en su propia Plataforma, y/o a través de e-mail de invitación enviados a los Clientes. En la Plataforma, los Clientes podrán acceder durante la venta a un catálogo de viajes, que podrán reservar una vez redirigidos a la página web del Tour Operador colaborador. Por lo tanto, el Cliente quedará sometido a cuanto establecido en las condiciones de uso y de venta que consten en la página web del Tour Operador, exonerando de toda responsabilidad respecto a ello a Privalia. El Servicio de Selección de Ofertas se propondrá al Cliente de la siguiente manera:

2.1. Desarrollo de una “venta privada de viajes”:

Unos días antes de que comience una venta privada de viajes, los Clientes recibirán un e-mail de invitación de parte de Privalia, informándoles de las fechas y de la hora de inicio de la venta. Este e-mail va acompañado de un tráiler o vídeo que presenta un avance del contenido de la venta (nombre del Tour Operador externo, los destinos, alojamiento...), que estarán incluidos en la misma. Los Clientes recibirán también un e-mail recordatorio el día de la venta.

2.2. Acceso a la Plataforma:

El día de la venta, los Clientes pueden acceder a ésta directamente desde la Plataforma, haciendo clic en el enlace “Acceder a la venta”, o a través de los e-mails de invitación o recordatorio. El acceso está exclusivamente reservado a los Clientes.

2.3. Información sobre los viajes presentados en la Plataforma:

Los viajes organizados y puestos a la venta por los Tour Operadores están ilustrados y detallados en las descripciones de las ofertas presentadas en la Plataforma.

2.4. El acceso a la página web del Tour Operador colaborador:

Para comprar un viaje a través del Tour Operador durante la venta privada organizada por Privalia, el Cliente debe hacer clic en el botón “Reservar con el tour operador” en la Plataforma.

El Cliente será entonces redirigido a la página web del Tour Operador seleccionado para efectuar su reserva. En caso de afluencia, puede que el Cliente tenga que esperar unos instantes antes de acceder a la página web de nuestro colaborador. El Cliente queda sometido a cuanto establecido en

las condiciones de utilización y de venta que consten en la página web del Tour Operador, exonerando de toda responsabilidad respecto a ello a Privalia.

2.5. Pago y Confirmación:

La reserva, el pago y la confirmación de los pedidos de Servicios Turísticos se realizarán exclusivamente en la página web del Tour Operador externo sujeto a los términos y las condiciones que se establezcan en cada caso en la página web del correspondiente Tour Operador. Privalia no tiene la consideración de vendedor u ofertante de los viajes ya que actúa en calidad de mero intermediario entre los Clientes y los Tour Operadores. Ésta es una de las razones por las que los cheques regalo de Privalia no pueden ser utilizados como forma de pago.

2.6. Seguimiento del pedido y Servicio Postventa:

Todas las preguntas sobre pedidos serán gestionadas por el Servicio de Atención al cliente y/o Servicio Posventa de los Tour Operadores externos de Privalia. El seguimiento de pedidos será realizado por el Tour Operador, principalmente en su página web o como éste mismo indique en cada caso.

Los Tour Operadores estarán igualmente a la disposición de los Clientes para facilitarles toda la información complementaria que éstos necesitan sobre alguno de los viajes incluidos en la Plataforma de Privalia.

Los Tour Operadores estarán igualmente a la disposición de los Clientes para facilitarles toda la información complementaria que éstos necesiten según lo que se establezca en cada caso. Los datos del Tour Operador están disponibles en las descripciones de los Servicios Turísticos en la Plataforma.

El servicio de atención al Cliente del Tour Operador será el responsable de gestionar las incidencias y reclamaciones de los Clientes, sin perjuicio de que el Servicio de Atención al Cliente de Privalia podrá intervenir oportunamente a los efectos de mediar en la obtención de soluciones para el Cliente, así como para velar por la correcta ejecución del Servicio Turístico.

3. GARANTÍA DE FUNCIONAMIENTO

Privalia no garantiza la continuidad del funcionamiento y la disponibilidad de la Plataforma de forma permanente durante las 24 horas del día, no obstante lo cual y, en la medida de lo posible, advertirá de las interrupciones de que tenga conocimiento.

Los Clientes serán totalmente responsables de cuantas consecuencias se deriven de su conducta en el uso y utilización de la Plataforma.

Privalia no se hace responsable del funcionamiento incorrecto o defectuoso del Servicio de Presentación de Ofertas ofrecidos a través de esta Plataforma cuando tal funcionamiento tenga su origen en (i) factores ajenos a ella o se encuentren fuera de su ámbito de control. Tampoco se hace responsable de las consecuencias derivadas de (ii) una utilización deficiente o inadecuada por parte del Cliente, así como (iii) de las que obedezcan a razones de orden técnico que impidan la correcta prestación de los servicios ofrecidos.

Los posibles enlaces que posibiliten el acceso, a través de esta Plataforma, a prestaciones y servicios ofrecidos por los Tour Operadores externos, no pertenecen ni se encuentran bajo el control de Privalia, por lo que Privalia no se hace responsable ni de la información contenida en los mismos, ni de los servicios ofrecidos en ellos.

Privalia podrá realizar, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, modificaciones y actualizaciones sobre la información y contenidos de esta Plataforma, en la configuración o presentación de la misma, siempre de conformidad con lo que estipule la normativa aplicable. El acceso a la Plataforma y a los Servicios se suministra “tal cual” y según disponibilidad.

4. RESPONSABILIDAD

Privalia recuerda al Cliente que la formalización y conclusión de la operación o contrato de venta de viajes y, en general, la contratación electrónica, así como su posterior desarrollo y las eventuales preguntas y/o reclamaciones que se pudiesen originar, están exclusivamente sometido a los términos y condiciones y a las condiciones generales y/o particulares de venta de cada Tour Operador colaborador, asumiendo éste último la responsabilidad de la venta efectuada, por lo que el Cliente exime de toda responsabilidad que pudiera derivar por estos hechos a Privalia, en la medida que la normativa aplicable lo permita.

La información sobre los Servicios Turísticos ofertados por los Tour Operadores respecto a la oferta, productos, servicios, precios, rutas, características, distancias y cualquier otro dato e información relevante corresponde a lo proporcionado por el correspondiente Tour Operador. Privalia realizará sus mejores esfuerzos para que la información sea lo más fidedigna posible, pero en ningún caso será responsable por la exactitud de la misma.

5. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES DE VENTA

Privalia se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento y sin previo aviso, las presentes CGPV. Los Clientes siempre dispondrán de estas CGPV en un sitio visible, libremente accesible para cuantas consultas quiera realizar. Los Clientes deberán leer atentamente estas CGPV. En cualquier caso, la aceptación de las CGPV vigentes en cada momento será un paso previo e indispensable a la utilización del Servicio de Presentación de Ofertas disponible a través de la Plataforma.

6. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Las presentes CGPV se rigen por la ley española.

En caso de controversia o desavenencia existente –exclusivamente– entre el Cliente y Privalia que se derive de las presentes CGPV, 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 consumidor. En caso de Cliente no consumidor, las partes acuerdan someterse a los juzgados y tribunales de Barcelona capital.

A efectos de las presentes CGPV se entenderá por "consumidor" la persona que actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, de conformidad con 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.

En caso de controversia existente entre el Cliente y el Tour Operador la presente cláusula no será de aplicación y el Cliente deberá realizar la reclamación correspondiente directamente ante el Tour Operador.

Privalia recuerda al Cliente que la Comisión Europea facilita 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>.

CONDICIONES DE VENTA DE CUPONES DE RESERVA

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las presentes condiciones de venta (“**Condiciones de Venta de Cupones de Reserva**” o “**CVCR**”) rigen la emisión y venta, por parte de Privalia a través de su Sitio Web, Web Mobile y/o Apps (en lo sucesivo, la “**Plataforma**”), de cupones de reserva correspondientes a productos canjeables por cupones del Proveedor (en adelante, los “**Cupones de Reserva**” y los “**Productos**”, respectivamente). La mera inscripción como Cliente de la Plataforma implica el conocimiento y aceptación expresa de las presentes CVCR.

A través de este servicio, los Clientes pueden adquirir Cupones de Reserva canjeables por los Productos comercializados directamente por el Proveedor. Privalia interviene en la presente operación a modo de colaborador comercial del Proveedor, a los únicos y exclusivos efectos de dar a conocer los Productos a los Clientes mediante la emisión y venta de los Cupones de Reserva (las “**Promociones**”), puntualizando que el Cliente de Privalia concluye directamente la compraventa de los Productos con el Proveedor en el momento del canje del Cupón de Reserva por el Producto y sujeto a las Condiciones Generales de Venta del Proveedor (en adelante, “CGV del Proveedor”), las cuales serán mostradas y el Cliente deberá manifestar que las conoce como condición necesaria a la formalización de la compra de los Cupones de Reserva.

Estas Condiciones de Venta de Cupones de Reserva únicamente aplican en los casos en que los Clientes compran los citados Cupones de Reserva a Privalia. No serán de aplicación en caso de que los Clientes compren productos o contraten otros servicios a través de otras modalidades; en cuyo caso, resultarían de aplicación a los Clientes las condiciones que resulten de aplicación.

Las Condiciones de Uso de la Plataforma son siempre aplicables cuando el Cliente compra Cupones de Reserva, siempre que no contradigan lo estipulado en las presentes CVCR.

2. PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE CUPONES DE RESERVA

Los Clientes pueden acceder al servicio de venta de Cupones de Reserva directamente a través de la Plataforma, desde el anuncio dedicado a la campaña en curso o a través de los e-mails de invitación o recordatorio. La venta de Cupones de Reserva está reservada exclusivamente a Clientes. Las Promociones están disponibles en la Plataforma durante un periodo predeterminado y limitado.

Las Promociones se presentan mediante la venta de Cupones de Reserva canjeables por los Productos suministrados por los Proveedores. Los Cupones de Reserva se definen como instrumentos que han de ser aceptados a su presentación por parte del Cliente como contraprestación total a la entrega del Producto por parte del Proveedor.

El proceso para la compra de los Cupones de Reserva, es el siguiente:

1. Al seleccionar la casilla de aceptación de las CVCR, tras la revisión de las CGV del Proveedor, tras pulsar el botón “Validar y pagar”, el Cliente declara aceptar plenamente y sin reservas la integridad de las CVCR, así como conocer las CGV de Proveedor.
2. Una vez que el Cliente haya seleccionado el Cupón de Reserva, éste último se añadirá en el carrito del Cliente.
3. El Cliente, entonces, deberá realizar el pago del mismo sin salir de su carrito.
4. Efectuado el cobro, el pedido deviene definitivo y el Cliente recibirá un e-mail de confirmación de su pedido.
5. En este punto, el Cliente podrá acceder al Cupón de Reserva a través de: (i) la sección “Mi cuenta/Mis pedidos” o (ii) a través del e-mail enviado por Privalia que contendrá el Cupón de Reserva adquirido.

Los Cupones de Reserva adquiridos a través de este procedimiento son definitivos e irrevocables. No pueden ser ni modificados ni anulados, salvo si el Cliente ejerce su derecho de desistimiento según lo previsto en las presentes CVCR y las normas aplicables a la venta a distancia.

Los Cupones de Reserva tienen un plazo de validez para su canje, el cual estará indicado en la descripción de la Promoción y en el mismo Cupón de Reserva (“**Plazo de Validez**”). Transcurrido el Plazo de Validez sin que los mismos hayan sido utilizados, los Cupones de Reserva perderán su funcionalidad, sin que se dé lugar a reembolso alguno. El Cliente es el único responsable de canjear el Cupón de Reserva dentro del Plazo de Validez aceptado por él mismo.

3. CONDICIONES APLICABLES A LA COMPRA DE CUPONES DE RESERVA Y RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD.

Privalia se reserva el derecho a rechazar todo pedido por razones legítimas y, principalmente, en el caso de que las cantidades adquiridas sean anormalmente elevadas o inhabituales para un Cliente.

El Proveedor en tanto que es el único responsable de la comercialización de los Productos, asumirá toda responsabilidad en cuanto a cualquier eventual acción o reclamación de los Clientes en materia de garantías, conformidad, daños, perjuicios, y cualquiera otra responsabilidad respecto a los Productos. Privalia no interviene en modo alguno en la fabricación, comercialización, venta y entrega de los Productos a los Clientes, quienes concluyen dichas operaciones directa y exclusivamente con el Proveedor.

Los Cupones de Reserva no son acumulables a otras promociones, cupones, vales descuento, etc... salvo que ello esté expresamente indicado en la descripción de la Promoción.

Toda reproducción, reventa, fraude o utilización abusiva de los Cupones de Descuento queda terminantemente prohibida y Privalia se reserva el derecho a ejercer cuantas acciones legales le corresponda para la defensa de sus legítimos intereses al respecto.

Los Cupones de Reserva podrán ser nominativo si así está indicado en la descripción de la Promoción.

4. VALIDEZ DE LOS CUPONES DE RESERVA

Toda la información facilitada en la descripción de las Promociones ha sido facilitada a Privalia por parte del Proveedor. Privalia, en este sentido, actúa en calidad de mero intermediario y en ningún caso podrá hacerse cargo de la entrega del Producto. Por ello, en caso de que el Cliente tenga problemas a la hora de realizar el canje de los Cupones de Reserva en la plataforma del Proveedor, el Cliente deberá ponerse en contacto con Privalia, a través de la sección “Ayuda”.

5. PRECIOS DE LOS CUPONES DE RESERVA Y GASTOS DE ENVÍO

Los descuentos aplicados a los Productos subyacentes a los Cupones de Reserva que se ofertan en la Plataforma son aplicados en base al precio original de salida al mercado que los Proveedores indican a Privalia (en adelante “**precio antes de aplicar descuento**”).

Ese precio antes de aplicar descuento es el precio que aparece tachado en la Plataforma y Privalia lo publica en base a la información que le indica el Proveedor. Privalia no será responsable de que otros clientes del proveedor o terceras empresas publiquen precios antes de aplicar descuento que sean inferiores o diferentes a los publicados por Privalia.

En todo caso, es Privalia quien decide el precio de venta al público de los Cupones de Reserva a sus Clientes. Privalia se reserva el derecho a modificar sus precios de venta al público en cualquier momento (incluyendo durante una determinada campaña o venta). Los Cupones de Reserva se cobrarán al Cliente al precio anunciado en el momento en que se registra el pedido.

Como excepción a lo anterior, Privalia no será responsable en caso de publicar, por error involuntario, un Cupón de Reserva cuyo precio de venta al público sea manifiestamente inferior al ofrecido en el mercado en el momento de la venta, de manera que la existencia de ese error fuese notoria. Privalia tampoco será responsable en caso de ventas cuyo importe final sea manifiestamente erróneo debido a errores técnicos. En esos casos, Privalia informará a los Clientes lo antes posible y anulará el pedido, devolviendo el dinero al Cliente. Si el Cliente ya hubiese recibido el Cupón de Reserva deberá devolverlo a Privalia (Privalia asumirá el coste de la devolución, si lo hubiera). Privalia no estará obligada a completar la venta ni a entregar el Cupón de Reserva afectado.

Los precios de los Cupones de Reserva que se ofrecen a través de la Plataforma incluyen IVA y cualesquiera otros impuestos aplicables.

Los precios de los Cupones de Reserva no incluyen los gastos de envío de los Productos, los cuales estarán detallados en las Condiciones Generales del Proveedor. Estos gastos deben ser aceptados por el Cliente en el momento del canje de los Cupones de Reserva.

6. PAGO DE LOS CUPONES DE RESERVA

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 sistema de pago a plazos SeQura estará únicamente disponible para las compras realizadas directamente a través del Sitio Web (es decir, no estará disponible para las compras realizadas a través de las Apps o del sitio web para dispositivos móviles).

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 de los Cupones de Reserva. La tarjeta con la que se haga el pago deberá tener como entidad financiera emisora a un banco o caja de ahorros de la Unión Europea.

El Cliente deberá notificar a Privalia, a través de la sección “Ayuda”, cualquier cargo indebido o fraudulento en la tarjeta utilizada para compras en la Plataforma, 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:

- Que el Cliente está comunicando sus datos al centro servidor de Privalia y no a cualquier otro.
- 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 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 de la Plataforma, 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 cuarenta y ocho (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 CVCR 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.

Es posible que, debido a la normativa aplicable, se solicite a los Clientes una doble autenticación para que Privalia pueda procesar sus pedidos.

7. DERECHO DE DESISTIMIENTO

De conformidad con la legislación aplicable, el Cliente dispone de un plazo de catorce (14) días naturales desde la entrega del Cupón de Reserva para comunicar su desistimiento a la compra del mismo. Una vez finalizado el plazo de catorce (14) días naturales, Privalia no aceptará devoluciones por desistimiento de compras de Cupones de Reserva. La devolución efectuada en plazo no comportará penalización alguna.

Para proceder al ejercicio del Cupón de Reserva, el Cliente deberá seguir las instrucciones incluidas en la sección “Ayuda” → “Devoluciones paso a paso” → “Devoluciones de Cupones de Reserva”.

Se informa al Cliente de que, en caso de validar su Cupón de Reserva en la página web del Proveedor durante el plazo de catorce (14) días aquí indicado, se considerará el servicio de reserva por parte de Privalia del Producto del Proveedor estará completamente finalizado y, consecuentemente, ya no será aplicable el derecho de desistimiento correspondiente al Cupón de Reserva. No obstante, el Cliente podrá ejercer contra el Proveedor el derecho de desistimiento respecto al Producto, una vez haya completado el canje del Cupón de Reserva, en los términos reflejados en las CGV del Proveedor.

En el supuesto del ejercicio del derecho de desistimiento del Cupón de Reserva, el Cliente tendrá derecho al reembolso del precio de los Cupones de Reserva devueltos, siempre que no hayan sido canjeados. Privalia, tras realizar las comprobaciones oportunas, gestionará la orden de devolución del precio mediante el mismo sistema de pago utilizado por el Cliente para la adquisición de los Cupones de Reserva, en un plazo de cuarenta y ocho (48) horas desde la confirmación interna de

que no han sido canjeados. En cualquier caso, en un plazo no superior a catorce (14) días naturales desde que el Cliente comunicó su desistimiento.

No obstante, la aplicación efectiva de la devolución del precio 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 podrá llegar a hasta siete (7) días naturales para las tarjetas de débito y a hasta treinta (30) días naturales para las tarjetas de crédito.

8. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DE VENTA DE CUPONES DE RESERVA

Las Condiciones de Venta de Cupones de Reserva, además de las condiciones publicadas en la ficha de Cupón de Reserva, documentan la adquisición por parte del Cliente de los Cupones de Reserva y 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 deberá realizarse por escrito y de mutuo acuerdo entre las partes implicadas.

Privalia se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento y sin previo aviso, las presentes CVCR.

Los Clientes y Usuarios siempre dispondrán de las CVCR en vigor en cada momento en un sitio visible, libremente accesible para cuantas consultas quiera realizar. Los Clientes deberán leer atentamente estas CVCR. En cualquier caso, la aceptación de las CVCR vigentes en cada momento será un paso previo e indispensable a la adquisición de cualquier Cupón de Reserva a través de la Plataforma.

9. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Las presentes Condiciones de Venta de Cupones Reserva se rigen por la ley española.

En caso de controversia o desavenencia que se derive de las presentes CVCR o de la compra de los Productos o contratación de los Servicios a Privalia a través de la Plataforma y para la resolución de cualesquiera conflictos, Privalia y el Cliente consumidor 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 consumidor. En caso de Cliente o Usuario no consumidor, las partes acuerdan someterse a los juzgados y tribunales de Barcelona capital.

A efectos de las presentes CVCR se entenderá por "consumidor" la persona que actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, de conformidad con 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.

Privalia se encuentra adherida a Confianza Online (Asociación sin ánimo de lucro), inscrita en el Registro Nacional de Asociaciones Grupo 1, Sección 1, número nacional 594400, CIF G85804011, Calle Castelló 24, Esc 1 2º izq., 28001 Madrid (España), teléfono (+34) 91 309 13 47 y fax (+34) 91 402 83 39 (www.confianzaonline.es).

Así mismo, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Resolución Alternativa de Litigios, Privalia informa a los consumidores que, como entidad adherida y en los términos del Código Ético, los Usuarios podrán acudir a Confianza Online para la resolución alternativa de eventuales controversias (<https://www.confianzaonline.es/consumidores/como-reclamar/formulario-reclamaciones/>).

Si éstas se refieren a transacciones electrónicas con consumidores, o sobre protección de datos cuando estén relacionadas con este ámbito, las reclamaciones serán resueltas por el Comité de Mediación de Confianza Online, acreditado para la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Si las reclamaciones versan sobre publicidad digital, o sobre protección de datos relacionada con este ámbito, serán sometidas al Jurado de la Publicidad de AUTOCONTROL.