

Condiciones de compra

Estas condiciones generales de compraventa (en adelante, las Condiciones Generales) regulan la compraventa on-line de los productos ofrecidos al público por A LA VORA SCP (en adelante, A LA VORA) a través de nuestra tienda virtual.

La cumplimentación y envío de la Orden de Compra expresa la adhesión plena y sin reservas a todas y cada una de las Condiciones Generales, tal y como se indica en la casilla Acepto las Condiciones Generales de la Orden de Compra.

Los precios y condiciones de venta tienen un carácter meramente informativo y pueden ser modificados en atención a las fluctuaciones del mercado. No obstante, la realización del pedido mediante la cumplimentación del formulario de compra, implica la conformidad con el precio ofertado y con las condiciones generales de venta vigentes en este concreto momento. Una vez formalizado el pedido se entenderá perfeccionada la compra de pleno derecho, con todas las garantías legales que amparan al consumidor adquirente, y desde ese instante los precios y condiciones tendrán carácter contractual, y no podrán ser modificados sin el expreso acuerdo de ambos contratantes.

Pago

El precio de los Productos se pagará exclusivamente, y a elección del Cliente, por cualquiera de los medios siguientes:

- **Mediante tarjeta de crédito.** Este servicio es el que consideramos más idóneo para que usted realice su pedido. El servicio de pago mediante tarjeta de crédito es proporcionado directamente por BANC SABADELL. A LA VORA excluye toda responsabilidad en relación con la confidencialidad y seguridad de la información y datos proporcionados por el Cliente con ocasión del pago de sus compras electrónicas mediante tarjeta de crédito, en la medida en que el tratamiento de dicha información y datos no se encuentre exclusivamente bajo el control de A LA VORA.
- **Mediante transferencia bancaria** al número de cuenta 0081-0063-25-0001337735 de Banc Sabadell. En este caso, el Cliente deberá indicar el beneficiario (A LA VORA SCP) y en el concepto el número de pedido asignado al realizar la compra. Una vez realizado el ingreso, deberá enviar el justificante por correo electrónico a la dirección info@alavora.com. En caso de no recibir el justificante no se realizará el envío hasta obtener la conformidad de nuestro banco.

Tratamiento de la información

- El Cliente autoriza a A LA VORA a tratar de forma automatizada sus datos personales (en adelante los Datos Personales). Se tratarán automatizadamente los Datos Personales para los usos y con las finalidades así como bajo las condiciones definidas en su Política de Protección de Datos.
- Mediante la cumplimentación y envío de la correspondiente Orden de Compra, el Usuario acepta que sus Datos Personales sean objeto de tratamiento automatizado por parte de A LA VORA en los términos indicados en la Política de Protección de Datos Personales de A LA VORA

Ley aplicable

Estas condiciones generales se rigen por la ley española. El conocimiento de cualquier reclamación o controversia que pudiera derivarse de la validez, cumplimiento, interpretación y ejecución de las presentes Condiciones Generales corresponderá a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Barcelona.

Envíos

- Todos los envíos se realizan de manera urgente dentro de los plazos establecidos en cada producto como consta en la página web. No podemos garantizar estos plazos de entrega, si bien intentamos que la empresa de transportes los cumpla siempre que sea posible.
- Los plazos de entrega dependerán de la disponibilidad de cada producto, la cual se encuentra indicada en todos y cada uno de los productos ofertados. En los pedidos que incluyan varios artículos se hará un único envío y el plazo de entrega se corresponderá con el artículo cuyo plazo de entrega sea mayor.
- El cliente dispondrá de 24 horas para comprobar la integridad de todos los componentes del pedido y para comprobar que se incluye todo lo que debe en los productos incluidos. Pasadas estas 24 horas se dará por aceptado el envío y no se aceptarán reclamaciones por desperfectos o fallos con el envío.
- Se considerará entregado un pedido cuando sea firmado el recibo de entrega por parte del cliente. Es en las próximas 24 horas cuando el cliente debe verificar los productos a la recepción de los mismos y exponer todas las objeciones que pudiesen existir.
- En caso de recibir un producto dañado por el transporte es recomendable contactarnos dentro de las primeras 24h para poder reclamar la incidencia a la empresa de transporte. De la misma forma es conveniente dejar constancia a la empresa de transporte.

Posteriormente debe de indicarnos su caso mediante nuestro formulario de contacto rellenando todos los datos del formulario. Una vez recibida la incidencia le será tramitado un nuevo envío si así lo requiere su caso.

Devoluciones

A LA VORA ofrece la posibilidad de devolver productos dentro de los primeros 14 días naturales, por el motivo que sea, a contar desde la fecha de recepción de la mercancía por el cliente, y siempre que se cumplan las condiciones expuestas en esta página.

Condiciones de devoluciones para clientes particulares

- Para realizar una devolución debe contactarnos para rellenar la petición de devolución. Una vez rellenada dicha petición, se le asignará un nº de devolución y se le indicarán los datos para el envío.
- Toda mercancía debe ser devuelta en su embalaje original, en perfecto estado y protegido de forma que no se reciba con precintos o cintas adhesivas de transporte. En caso contrario A LA VORA se reserva el derecho de rechazar la devolución.
- Las devoluciones deben ser entregadas en destino dentro de los 7 días naturales posteriores a la fecha de aceptación de la devolución. En caso contrario será rechazada y devuelta.
- Una vez recibida la mercancía y comprobada que está en perfectas condiciones, se tramitará la devolución del importe si así es indicado.
- Los gastos de transporte originados por la devolución correrán a cargo del cliente.
- Los abonos vía transferencia bancaria por devoluciones tendrán un plazo máximo de 30 días por trámites administrativos, aunque intentamos que no se demoren más de 7 días.

Condiciones de devoluciones para empresas

Únicamente se aceptarán devoluciones de material **sin desprecintar y en perfecto estado**, durante los 14 días naturales posteriores a su recepción.

Tales devoluciones serán tramitadas como devolución comercial, ya que no hay ninguna ley que regule los derechos de devolución entre empresas y dichas tramitaciones están reguladas según las condiciones de A LA VORA.

Productos en blíster o termo sellado, y resto de productos que presenten un precinto de fábrica de seguridad roto, no será posible devolverse.

Dichas condiciones no anulan el derecho de garantía o cambio de productos defectuosos según estipula la garantía según fabricante. A LA VORA se reserva el derecho de denegar la devolución en caso de detectarse cualquier anomalía en el producto devuelto.

Garantías

Toda la información relativa a garantías de los productos la encuentra en la sección de garantías.

Garantías de productos

A LA VORA, empresa propietaria de **alavora.com**, garantiza según las leyes vigentes y las siguientes condiciones todos los productos que distribuye.

Garantía de dos años mínimo desde la entrega en todos los productos

Para reclamar por la falta de conformidad del producto, el consumidor puede dirigirse tanto al vendedor como al fabricante del producto. La ley establece un plazo general de 2 años desde la adquisición para que se manifieste el problema.

- Si el defecto sale a la luz durante los primeros 6 meses desde la entrega del bien, se presume que la anomalía ya existía cuando lo compró y el consumidor no tiene que probar nada.
- Sin embargo, cuando la falta de conformidad se manifiesta con posterioridad a los 6 meses y en casos dudosos, el fabricante podría exigir un informe pericial independiente para tramitar la garantía. En casos obvios de mal funcionamiento o funcionamiento irregular en período de garantía no hay ningún tipo de problema.

En cualquier caso, durante el tiempo que el consumidor se vea privado del producto se suspende el cómputo del plazo de la garantía; por ejemplo, si la reparación de un objeto dura 15 días, el plazo de garantía terminará 15 días después de lo originalmente previsto.

Todo aquel fabricante que disponga de una garantía mayor a los 2 años que marca la Ley vigente, se deberá tramitar directamente con el fabricante no siendo responsabilidad de tales supuestos A LA VORA.

¿Cuándo el consumidor puede reclamar?

El consumidor podrá reclamar si: el bien adquirido no se ajusta a la descripción realizada por el vendedor. El bien adquirido no tiene las cualidades que el consumidor ha visto mediante una muestra o modelo. El bien adquirido no sirve para los usos a que ordinariamente se destinan los bienes de consumo del mismo tipo. No es apto para el uso especial que hubiese sido requerido por el consumidor y que el vendedor haya aceptado. No presenta la calidad y el comportamiento esperados, especialmente teniendo en cuenta las declaraciones públicas (publicidad, folletos, etiquetado...) sobre sus características concretas hechas por el vendedor o el fabricante.

¿Qué hacer si el producto es defectuoso?

- **Reparar o sustituir.** Lo primero que hay que hacer es mandar el producto a reparar o sustituirlo por uno nuevo. La elección recae en el vendedor, que decidirá en función de los gastos que le genere cada opción: si una de ellas es desproporcionada frente a la otra, el vendedor podrá



elegir la más conveniente a sus intereses, siempre que al consumidor tampoco le suponga mayores inconvenientes.

NOTA: Actualmente hay multitud de fabricantes que para dar un servicio postventa de calidad gestionan las averías/defectos/incidencias producidas de sus productos, sin ningún coste ni inconveniente para el cliente. En estos casos A LA VORA siempre indicará las instrucciones de cómo se debe tramitar para facilitar la gestión.

No se pueden sustituir los bienes fungibles (que se consumen con el uso) ni los de segunda mano. Tanto la reparación como la sustitución deben realizarse en un plazo de tiempo razonable y de manera totalmente gratuita para el consumidor.

- **Reducción del precio o resolución del contrato.** Cuando no sea posible (o razonable) sustituir el producto por uno nuevo, cuando la reparación o la sustitución no sirvan para dejar el producto en condiciones de conformidad, cuando el plazo de tiempo sea exagerado... el consumidor podrá decidir entre pedir una reducción del precio o resolver el contrato (siempre y cuando la falta de conformidad sea importante).

Anulación de garantías

En el caso de incorrecta utilización, manipulación o mantenimiento por parte del Cliente.

La garantía no cubre

Quedan excluidos de toda garantía los defectos y deterioros producidos por hechos externos, accidentes, por desgaste y por utilización no conforme a las instrucciones de A LA VORA.

Se excluyen igualmente los productos modificados o reparados por el Cliente o cualquier otra persona no autorizada por A LA VORA, así como los productos que son objeto de un contrato de soporte específico.

Estas condiciones de garantía no afectan a los derechos estatutarios del consumidor amparados por su legislación vigente nacional aplicable.

Tramitación de la garantía

Existen ciertos fabricantes que para facilitar al cliente la tramitación de sus productos en garantía facilitan un número de teléfono al que llamar para solicitar la garantía del SAT del fabricante. En este caso el cliente deberá de llevar o enviar el producto averiado directamente al SAT del fabricante, generalmente sin ningún coste para el cliente.

Cancelaciones de pedidos

Aquellas cancelaciones de pedidos que impliquen una devolución al cliente y que sean por transferencia bancaria tendrán un plazo máximo de 30 días por trámites administrativos, si bien intentamos que el plazo no sea superior a 7 días.