

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VENTA

1. INFORMACIÓN GENERAL

En cumplimiento de lo previsto en la Ley 34/2002, de 11 de julio de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (en adelante, "**LSSI**") y 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 y otras leyes complementarias ("**LGDCU**"), a continuación, se indican los datos generales de información de www.syniva.es:

- Titular: ELIVAPATIVA, S.L. ("**ELIVAPATIVA**")
- CIF: B-09.775.594
- Domicilio social: Avenida de Fuentemar 20 Nave B7; CP 28823, Coslada (Madrid), España.
- Dirección comercial: Avenida de Fuentemar 20 Nave B7; CP 28823, Coslada (Madrid), España.
- Datos Registrales: Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 43.179, Folio 50, Hoja M-762.988, inscripción 1ª.
- Correo electrónico: hola@syniva.es.

2. INTRODUCCIÓN

Mediante el presente documento, junto con el resto de documentos que, en su caso, se mencionen en el mismo, se establecen las condiciones generales de contratación (las "**Condiciones Generales de Contratación**") por las que se rige el uso de la página web www.syniva.es (la "**Web**"), así como cualquier aplicación para dispositivos móviles (la "**App**") que pudiera utilizar ELIVAPATIVA en cada momento para ofrecer sus servicios y la compra de productos a través de la Web o de la App.

En adelante, la Web y la App serán denominados conjuntamente como la "**Plataforma**".

Antes de usar la Plataforma le rogamos que, junto con las presentes Condiciones Generales de Contratación, lea detenidamente, también, nuestra Política de Privacidad y Cookies ("**Política de Privacidad y Política de Cookies**") disponible en la web.

Al utilizar la Plataforma usted consiente y acepta, expresamente, y sin ningún tipo de reserva, en quedar vinculado por estas Condiciones Generales de Contratación y por nuestra Política de Privacidad y Cookies, por lo que, si no está usted de acuerdo con todas las Condiciones Generales de Contratación y con la Política de Privacidad y Cookies, no debe hacer uso de la Plataforma.

Las presentes Condiciones Generales de Contratación se exponen y están disponibles con carácter permanente en la Plataforma, y se aconseja a los usuarios descargarlas y guardar una copia de las mismas.

Si tiene alguna pregunta relacionada con las presentes Condiciones Generales de Contratación o sobre nuestra Política de Privacidad y Cookies puede ponerse en contacto con nosotros a través de nuestras vías de contacto.

3. OBJETO

ELIVAPATIVA nace con la intención de posibilitar el acceso a todos los residentes de las Islas Canarias (los "**Usuarios**") a toda la oferta de la U.E. de venta on-line de productos, especialmente de moda y tecnología, sin perjuicio de cualesquiera otros productos que puedan ser adquiridos por los Usuarios a través de la Plataforma (los "**Productos**"), tramitando las correspondientes órdenes de pedidos de los Usuarios y, asimismo, reduciendo los tiempos y costes de entrega de los Productos pretendidos.

Las Islas Canarias, para muchas empresas que operan en el mercado on-line, hoy por hoy no son una prioridad y eso supone a los residentes en las citadas Islas Canarias sufrir un "geobloqueo" en

sus compras on-line. Por eso, desde ELIVAPATIVA hemos desarrollado una Plataforma que permite a los residentes en las Islas Canarias comprar en todos los comercios on-line que operen en el territorio peninsular español (el "**Comercio**"), sin ningún tipo de limitación por el hecho de residir en las Islas Canarias.

Hasta hace unos años, vivir en las Islas Canarias también implicaba disfrutar del beneficio de los llamados puertos "francos" y, más tarde, del Régimen Económico Fiscal de Canarias. Hoy, a pesar de seguir existiendo estos últimos beneficios, en la mayoría de los casos no hay una traslación directa de los mismos al consumidor final pues los comercios on-line o bien no distinguen en función del origen geográfico del pedido, repercutiendo en todos los casos el IVA, o bien excluyen expresamente al territorio de las Islas Canarias en su política de envíos.

A este respecto, cabe señalar que el Régimen Económico y Fiscal de Canarias trata de compensar la lejanía y la insularidad del archipiélago canario, reduciendo el impuesto al consumo. Así, si hay algo que diferencia a los consumidores canarios es precisamente el IGIC. Por eso, desde ELIVAPATIVA deducimos el IVA en todas las compras que realicen los Usuarios a través de nuestra Plataforma, salvo para los pedidos con método de envío *economy*.

Nosotros actuamos como intermediarios entre el Usuario y el Comercio que vende el Producto deseado, encargándonos de tramitar y ejecutar la orden de compra del Usuario, adquiriendo, por tanto, el Producto en nombre propio exclusivamente con el único objetivo de vendersele inmediatamente después al Usuario, que es el consumidor final. Del importe del precio satisfecho por la compra del Producto se descontará el correspondiente al IVA repercutido por el Comercio, salvo para los pedidos con método de envío *economy*, y se incrementará, como corresponda, con el importe del IGIC que resulte de aplicación, así como con los gastos de envío hasta el domicilio del Usuario en las Islas Canarias, todo ello en un tiempo récord.

Nuestro objetivo no es otro que asegurar al Usuario que vivir en el paraíso no limite su capacidad de comprar online.

4. TÉRMINOS DE USO DE LA PLATAFORMA

El acceso a la Plataforma, y la creación voluntaria de un perfil por parte del Usuario, implica el conocimiento y la aceptación, expresa e inequívoca, de las presentes Condiciones Generales de Contratación, así como de la Política de Privacidad y la Política de Cookies por parte de todos los Usuarios.

Por la propia naturaleza, contenido y finalidad de la Plataforma, su uso sólo será posible previa cumplimentación del correspondiente formulario de registro por parte del Usuario en la Plataforma.

Para poder ser Usuario de la Plataforma es indispensable que se cumplan los siguientes requisitos:

- Haber cumplido o ser mayor de 18 años.
- Complimentar de manera veraz los campos obligatorios del formulario de registro, en el que se solicitan datos de carácter personal, como nombre de Usuario, correo electrónico, número de teléfono, domicilio a efectos de entrega y, en su caso, número de tarjeta bancaria. Al registrarse como Usuario de la Plataforma, el Usuario consiente en que ELIVAPATIVA pueda hacer uso de dicha información para ponerse en contacto con el mismo conforme a lo dispuesto en la Política de Privacidad y Cookies disponible en la Plataforma.
- Se compromete a utilizar la Plataforma para fines personales y no comerciales, y de conformidad con la ley y las presentes Condiciones Generales de Contratación. El Usuario, por tanto, se obliga a adquirir los Productos para uso personal y sin fines de reventa.
- Aceptar las presentes Condiciones Generales de Contratación.
- Aceptar la [Política de Privacidad y Protección de Datos](#).
- Aceptar la [Política de Cookies](#).

El Usuario garantiza que todos los datos sobre su identidad y legitimidad facilitados a ELIVAPATIVA en los formularios de registro en la Plataforma son veraces, exactos y completos. Asimismo, se compromete a mantener actualizados sus datos.

En el supuesto en que el Usuario facilite cualquier dato falso, inexacto o incompleto o si ELIVAPATIVA considera que existen motivos fundados para dudar sobre su veracidad, exactitud e integridad, ELIVAPATIVA podrá denegarle el acceso y uso presente o futuro de la Plataforma.

El uso de la contraseña es personal e intransferible, no estando permitida su cesión a terceros. El Usuario se obliga a hacer un uso diligente de la contraseña y a mantenerla en secreto y a buen recaudo, asumiendo toda responsabilidad y consecuencias derivadas de su mal uso o divulgación a terceros. En caso de que el Usuario tuviese conocimiento o sospecha del uso fraudulento de su contraseña o perfil por parte de terceros deberá notificarlo de manera inmediata a ELIVAPATIVA y modificar la contraseña en el menor tiempo posible, según lo establecido en la Plataforma.

Únicamente se podrá registrar o crear una única cuenta por Usuario. La creación de varias cuentas por un mismo Usuario será considerada como un abuso y, por tanto, ELIVAPATIVA podrá unilateralmente suspender o cerrar todas o algunas de las diversas cuentas creadas por el Usuario.

Asimismo, ELIVAPATIVA se reserva el derecho a no realizar contratación alguna con el Usuario que lleve a cabo un uso fraudulento de la Plataforma o que, en su caso, incumpla cualesquiera de las condiciones establecidas en las presentes Condiciones Generales de Contratación. En estos casos, ELIVAPATIVA podrá retirar unilateralmente la condición de Usuario de la Plataforma, así como suspender o cancelar su acceso a la Plataforma.

De conformidad con lo anterior, la compra o contratación de cualquier Producto disponible a través de la Plataforma implica la aceptación por parte del Usuario de lo siguiente:

- (i) La expresa manifestación de haber leído, entendido y aceptado, sin reserva ni condicionamiento alguno, las presentes Condiciones Generales de Contratación y, en su caso, de cualesquiera otras condiciones particulares que resulten de aplicación, puestas a su disposición, en todo momento y con carácter previo a la contratación en la Plataforma, tanto las propias de ELIVAPATIVA, como los términos y condiciones de contratación propios de los Comercios online que venden los Productos a adquirir por el Usuario.
- (ii) La válida celebración de un contrato entre las partes de conformidad con las presentes Condiciones Generales de Contratación y la legislación aplicable y, por ende, el compromiso del Usuario al abono de las tarifas y de los pagos que corresponda por la compraventa de los Productos.
- (iii) La aceptación de cuantos avisos, reglamentos de uso e instrucciones fueran puestos en conocimiento del Usuario, en cada momento, por parte de ELIVAPATIVA. La no aceptación por parte del Usuario de los avisos, reglamentos de uso e instrucciones comunicadas por ELIVAPATIVA equivaldrá o se entenderá como desistimiento de las presentes Condiciones Generales de Contratación y, por consiguiente, conllevará la terminación o resolución de cualquier relación comercial mantenida entre las partes.
- (iv) La lengua en la que se formaliza el contrato entre las partes será el idioma español.

Ninguna de las partes podrá ceder su posición contractual ni cualquiera de los derechos u obligaciones dimanantes de la contratación a favor de ningún tercero sin el consentimiento expreso y previo de la otra parte.

5. ENLACES EXTERNOS

La Plataforma proporciona enlaces a otros sitios web externos cuyo contenido son propiedad de terceros. El único objeto de estos enlaces es proporcionar al Usuario la posibilidad de acceder a dichos sitios web a través de la Plataforma a fin de poder analizar su oferta y, en su caso, llevar a cabo la compra última de los Productos en los que el Usuario estuviese interesado. ELIVAPATIVA no se responsabiliza en ningún caso de los resultados o consecuencias que puedan derivarse al Usuario por el acceso a dichos enlaces.

La información que se proporcione por el Usuario en estos enlaces externos está sujeta a los términos, condiciones y políticas de privacidad que se utilicen en dichos sitios web y no estará sujeta, por tanto, a las presentes Condiciones Generales de Contratación. Por lo que recomendamos ampliamente a los Usuarios revisar en detalle las condiciones, términos de contratación y políticas de privacidad de los enlaces externos.

6. INFORMACIÓN Y DISPONIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS

6.1. Ámbito geográfico.

El Usuario recibirá los Productos adquiridos a través de la Plataforma siempre que la dirección de envío se corresponda con una dirección ubicada en la Comunidad Autónoma de las Islas Canarias (España), no realizándose, por tanto, ningún envío fuera de las Islas Canarias.

6.2. Información y disponibilidad de los Productos.

Conforme a lo expuesto en los apartados anteriores, ELIVAPATIVA actúa frente al Usuario como un mero intermediario entre el Usuario, que compra, y el Comercio, que vende el Producto. ELIVAPATIVA se encarga de tramitar y ejecutar la orden de compra del Producto efectuada por el Usuario a través de la Plataforma y, por tanto, adquiriendo el Producto en nombre propio y recibéndolo en los almacenes que ELIVAPATIVA dispone o pueda disponer en cada momento en el territorio peninsular español, descontando en el precio del Producto el importe correspondiente al IVA aplicado, e incrementando con el importe del IGIC que fuese de aplicación, además de los correspondientes gastos de envío, poniéndolo a disposición del Usuario en su domicilio en las Islas Canarias en el menor tiempo posible.

ELIVAPATIVA, por tanto, no es el fabricante, ni el distribuidor oficial de los Productos adquiridos por el Usuario, únicamente actúa cumpliendo con el mandato de intermediación en la compraventa de los Productos seleccionados por el Usuario en la web o tienda online del Comercio, a la que ha accedido el Usuario a través de la Plataforma.

Los precios y descripciones de los Productos ofrecidos a través de las páginas web a las que se accede mediante los enlaces facilitados por la Plataforma, las realizan los propietarios de las citadas páginas web, por lo que ELIVAPATIVA no es responsable, en ningún caso, de posibles discrepancias o errores tipográficas en los precios ofrecidos, ni de la veracidad y concordancia entre la descripción, fotografía, vídeos y representaciones gráficas ofrecidas y la realidad física de los Productos.

A estos efectos, desde ELIVAPATIVA se recomienda a los Usuarios que, antes de proceder a formalizar cualquier compra de Productos a través de la Plataforma, lean detenidamente toda la información del Producto (el etiquetado, las advertencias e instrucciones que acompañen al Producto, etc.) disponible en el sitio web externo titularidad del Comercio, así como sus términos y condiciones de contratación, pues todas sus políticas condicionarán la compraventa de cada Producto.

Todos los pedidos están sujetos a la disponibilidad de los Productos. ELIVAPATIVA no tiene la posibilidad de ofrecer información adicional sobre la disponibilidad de un Producto más allá de la que se muestra en la página web o enlace externo del Comercio titular del mismo. Una vez procesado el pedido del Usuario, desde ELIVAPATIVA se le enviará un correo electrónico informándole de si cualquiera de los Productos incluidos en el pedido no se encontrara disponible. En el supuesto de que el Producto no estuviese disponible, por cualquier circunstancia, después de haberse enviado la orden de compra por el Usuario, ELIVAPATIVA reembolsará al Usuario el importe correspondiente, en caso de que hubiera cobrado el precio del Producto.

6.3. Productos con IVA reducido y superreducido.

SYNIVA descontará el IVA en todos tus pedidos (salvo para los pedidos con método de envío economy).

Hay que tener en cuenta que existen una serie de productos que se gravan con IVA reducido del 10%, IVA superreducido del 4% o IVA 0%. Cuando recibamos tu solicitud de pedido y antes de procesar la compra con la marca, te informaremos del ajuste del precio sin IVA para que puedas valorar si continuar o no con la compra.

6.4. Productos de tiendas ubicadas fuera de la UE.

En SYNIVA puedes realizar compras en tiendas ubicadas fuera de la UE. En estos casos y al no estar establecidos en territorio IVA de la UE, no podemos descontar el IVA pues este no se aplica en el

precio de venta de los artículos. Además, pueden existir unos gastos de importación de tramitación aduanera en función del transportista y el 2% de arancel para pedidos superiores a 150€. Cuando recibamos tu solicitud de pedido y antes de procesar la compra con la marca, te informaremos de estos costes para que puedas valorar si continuar o no con la compra.

6.5. **Productos de segunda mano.**

En SYNIVA puedes realizar compras de productos de segunda mano. En estos casos NO podemos descontar el IVA pues este no se aplica en el precio de venta de este tipo de artículos. Cuando recibamos tu solicitud de pedido y antes de procesar la compra con la marca, te informaremos del ajuste del precio sin IVA para que puedas valorar si continuar o no con la compra.

7. **MEDIOS DE PAGO**

El Usuario podrá realizar el pago de los Productos mediante cualquiera de los siguientes medios de pago:

- (i) Tarjeta de débito o crédito. Las tarjetas aceptadas por ELIVAPATIVA son: Visa o MasterCard.
- (ii) Bizum (sujeto a disponibilidad y operativa de cada entidad bancaria y su *app*)
- (iii) Sistema Apple Pay y Google Pay.
- (iv) Pago fraccionado con SeQura.

En el momento en que el Usuario haga clic en "Autorizar Pago" estará confirmando la orden de compra del Producto y, asimismo, confirmando que es el titular de la tarjeta de crédito (o, en su caso, de la cuenta corriente asociada al sistema de pago elegida).

ELIVAPATIVA adopta las medidas reforzadas de seguridad para proteger esta información a través del sistema de servidor seguro, codificando los datos de su tarjeta de crédito. Asimismo, las tarjetas de créditos estarán sujetas a posibles comprobaciones por parte de las entidades financieras emisoras. ELIVAPATIVA no se hace responsable por ningún retraso o falta de entrega de los Productos en caso de que la entidad emisora de la tarjeta no autorizase el pago.

Para formalizar la orden de compra del Producto, el Usuario deberá completar todas las fases establecidas en el proceso de venta. Una vez finalizado el proceso de compra, incluido el pago, el Usuario recibirá en el correo electrónico indicado en el proceso de compra, en el plazo máximo de las 24 horas siguientes a la recepción de la orden de compra, un correo con la confirmación del pedido y el contrato de compra celebrado, además de tener esta información siempre disponible en la Plataforma en su perfil de usuario.

Los riesgos de los Productos serán a cargo del Usuario a partir del momento de su entrega.

El Usuario adquirirá la propiedad de los Productos cuando se reciba por ELIVAPATIVA el pago completo de todas las cantidades debidas en relación con los mismos, incluidos los gastos de envío, o bien en el momento de la entrega si ésta tuviese lugar en un momento posterior.

7.1. **Pago fraccionado con SeQura.**

En Syniva podrás financiar tus pedidos a través de SeQura fraccionando tu pago en 3, 6 o 12 cuotas mensuales. El importe del pedido deberá ser como mínimo de 29€ y máximo de 3.000€.

Cualquier suplemento o ajuste adicional que se genere una vez realizado el pago inicial de tu pedido en Syniva, no se incluirá dentro de la financiación. Se enviará un enlace de pago a una pasarela para que se abone dicho suplemento o ajuste.

El coste de financiación será un coste fijo por cuota en función del importe del pedido. Por ejemplo, si eliges pagar un pedido de 200€ en 3 meses, pagarías 69,60 € al mes (sólo 3€ al mes por cuota).

Coste por cuota

1€ /mes	29€ a 70€
2€ /mes	71€ a 150€
3€ /mes	151€ a 200€
5€ /mes	201€ a 400€
8€ /mes	401€ a 600€
9€ /mes	601€ a 800€
10€ /mes	801€ a 1000€
11€ /mes	1001€ a 1200€
13€ /mes	1201€ a 1400€
15€ /mes	1401€ a 1600€
17€ /mes	1601€ a 1800€
19€ /mes	1801€ a 2000€
21€ /mes	2001€ a 2200€
23€ /mes	2201€ a 2400€
25€ /mes	2401€ a 2600€
27€ /mes	2601€ a 2800€
28€ /mes	2801€ a 3000€

8. PRECIOS DE LOS PRODUCTOS

A los pedidos que el Usuario haga a través de la Plataforma se les aplicará el precio del Producto indicado por el Comercio en el momento de realizar el pedido.

ELIVAPATIVA no será responsable, en ningún caso, de cualquier error que pueda existir en relación con la descripción o el precio del Producto en la web del Comercio. En caso de discrepancias entre el precio indicado en la Plataforma en el momento en que el Usuario realiza la orden de compra y el importe del precio indicado en el Comercio en el momento en que ELIVAPATIVA adquiera el Producto en ejecución de la orden de compra del Usuario, prevalecerá, en todo caso, el importe del precio indicado por el Comercio en el momento en el que ELIVAPATIVA realice la compra. De conformidad con lo anterior, ELIVAPATIVA se reserva el derecho a desestimar aquellas órdenes de compras de Productos cuyos importes abonados por el Usuario no se correspondan con el importe final a abonar al Comercio por ELIVAPATIVA.

ELIVAPATIVA no es responsable de que terceros operadores o, en su caso, el propio Comercio, publiquen precios que sean inferiores o diferentes a los publicados en la Plataforma.

8.1. Importe del precio.

El importe que deba abonar el Usuario por la compra de los Productos que desee adquirir estará indicado en euros y, se informará al Usuario de forma expresa del desglose correspondiente, conforme la normativa aplicable, que, en todo caso, se referirá a:

- (i) El precio de/los Productos/s indicado por el Comercio. En la medida en que los pedidos realizados a través de la Plataforma deben tener una dirección de entrega o destino en las Islas Canarias, las entregas de los Productos se encontrarán exentas de IVA por aplicación de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, salvo para los pedidos con método de envío *Economy* y pedidos en comercios cuyos productos estén exentos de IVA, y sin perjuicio de cualesquiera otros impuestos y aranceles correspondientes que resulten de aplicación conforme a la normativa vigente en cada momento en el territorio de las Islas Canarias.
- (ii) El coste del transporte del Producto a las Islas Canarias según el método de envío seleccionado.

- (iii) El coste del envío del Producto que, en su caso, pudiera aplicar el Comercio, hasta los almacenes de ELIVAPATIVA en Madrid. Este importe será sumado al método de envío seleccionado.
- (iv) El coste de gestión y seguro aplicado al pedido según los siguientes tramos en base al precio Syniva del pedido. El porcentaje se aplicará sobre el precio Syniva del pedido :

TRAMOS	%
HASTA 45€	2,0%
DE 45€ A 199€	3,0%
DE 200€ A 499€	3,5%
DE 500€ A 999€	4,0%
DE 1.000€ A 1.999€	4,5%
MAS DE 2.000€	5,0%

- (v) El importe del IGIC aplicable en cada caso en el momento del devengo correspondiente.
- (vi) El coste extra por gestión de pedido personalizado, en su caso. El importe de este concepto será una cantidad fija por pedido de 2,95€.
- (vii) El importe correspondiente a los gastos y aranceles de aduana que, en su caso, resulten de aplicación.

Al aceptar los Términos y Condiciones y confirmar el pago, el Usuario autoriza expresamente a ELIVAPATIVA a emitir la correspondiente factura de forma electrónica, si bien en cualquier momento el Usuario podrá indicar a ELIVAPATIVA, a través de los canales de comunicación previstos en las presentes Condiciones Generales de Contratación, su voluntad de recibir la factura en soporte papel.

8.2. **Peso y cubicaje.**

A los envíos se les aplicará el criterio peso/volumen (peso volumétrico), que hace referencia a la relación peso/volumen de los envíos:

- Envío ECONOMY y ESTÁNDAR 200kg/m³, según la siguiente fórmula:

Largo x ancho x alto (centímetros)/5000

- Envío EXPRESS 200kg/m³, según la siguiente fórmula:

Largo x ancho x alto (centímetros)/5000

Ejemplo de aplicación de criterio peso/volumen:

Un paquete que pesa 3 kg y sus medidas sean 35x20x10 cm, su peso volumétrico es 1,4kg/m³ en el caso del envío express, al ser mayor el volumétrico que el peso neto, se factura el peso volumétrico. Y al revés, si un envío su peso neto es mayor al volumétrico, se factura el peso neto. Lo mismo para el envío economy y estándar calculado sobre la fórmula indicada más arriba de 200kg/m³.

En el caso de que el paquete de tu pedido supera el primer tramo de hasta 3 kg cobrado para cualquiera de las tres opciones de envío, nos pondremos en contacto contigo para que abones el suplemento adicional que corresponda según el peso volumétrico de tu envío y la tarifa publicada en el punto 9. Esta comprobación la realizaremos una vez recibamos tu pedido de la tienda original en nuestras instalaciones de península.

8.3. **Restricciones de peso y volumen.**

Para la opción de envío Express, el peso real máximo permitido es de 30kg y la suma de las 3 medidas del bulto (alto + ancho + alto) no pueden superar los 210cm. Tampoco cada una de las 3 medidas individuales puede superar los 120cm.

En la opción de envío Economy y Estándar la suma de las medidas no puede superar los 3 metros.

Si has seleccionado un envío Express y las medidas del bulto de tu pedido superan el máximo de peso o de volumen, te lo haremos llegar con la opción de envío Estándar previa confirmación por tu parte.

9. MÉTODOS Y GASTOS DE ENVÍO

9.1. El coste del envío que la marca o comercio pudiese aplicar hasta los almacenes de ELIVAPATIVA en Madrid, será sumado al coste del envío a Canarias siempre que dispongamos previamente de la información de ese coste de envío. Si la información no está disponible en el comercio o se indica una vez se ha realizado la compra, nos pondremos en contacto contigo para que abones dicho gasto y podamos procesar tu pedido.

9.2. Los gastos y métodos de envío a Canarias son los siguientes:

a) *Envío economy*: El plazo de envío será de entre cinco (5) y catorce (14) días laborales desde que el Comercio entrega el Producto en los almacenes de ELIVAPATIVA en la Península Ibérica. Con este método de envío no se descontará el IVA correspondiente a los productos comprados. En este caso los gastos de envío ascenderán a los siguientes importes:

- (i) Para pedidos hasta 4,00 kg/vol e inferiores a 45€: 4,95€
- (ii) Para pedidos hasta 4,00 kg/vol e iguales o superiores a 45€: GRATIS
- (iii) Kg/Vol adicional entre 5 y 8 kg/vol: 3,00€
- (iv) Kg/Vol adicional entre 9 y 20 kg/vol: 2,00€
- (v) Kg/Vol adicional de 21 kg/vol en adelante: 1,00€

b) *Envío estándar*: El plazo de envío será de entre cinco (5) y catorce (14) días laborales desde que el Comercio entrega el Producto en los almacenes de ELIVAPATIVA en la Península Ibérica. En este caso los gastos de envío ascenderán a los siguientes importes:

- (i) Para pedidos hasta 4,00 kg/vol: 11,95€
- (ii) Kg/Vol adicional entre 5 y 8 kg/vol: 3,00€
- (iii) Kg/Vol adicional entre 9 y 20 kg/vol: 2,00€
- (iv) Kg/Vol adicional de 21 kg/vol en adelante: 1,00€

c) *Envío express*: El plazo de envío será de entre dos (2) y cinco (5) días laborales desde que el Comercio entrega el Producto en los almacenes de ELIVAPATIVA en la Península Ibérica. En este caso los gastos de envío ascenderán a los siguientes importes:

- (i) Para pedidos hasta 3,00 kg/vol: 15,95€
- (ii) Kg/Vol adicional: 3,95€

No podrán viajar por avión (envío Express) los pedidos que superen los 30 kg/vol, ni aquellos productos con restricciones para el tránsito aéreo (productos con componentes electrónicos y/o baterías, productos inflamables).

9.3. ELIVAPATIVA se reserva la posibilidad de modificar su política de gastos de envíos y, por tanto, sus precios según las características del bulto y de los Productos a enviar. En caso de llevarse a cabo la modificación de las presentes políticas de gastos de envío, desde ELIVAPATIVA se informará al Usuario con carácter previo para recabar su aceptación. Si el Usuario no estuviese conforme con el coste adicional, podrá desistir de la compra.

9.4. ELIVAPATIVA se reserva el derecho a rechazar cualquier orden de compra de Productos que, a su juicio puedan tratarse de artículos peligrosos o ilegales. Igualmente, las órdenes de compra de Productos que, por su propia naturaleza o condición legal, estén fuera del tráfico legal o tengan limitaciones en su transporte, serán o podrán ser rechazadas por ELIVAPATIVA.

10. **LUGAR Y CONDICIONES DE ENTREGA**

10.1. El Producto se entregará, dentro del horario laboral habitual, en la dirección indicada por el Usuario que, en todo caso, deberá estar comprendido dentro del territorio de la Comunidad Autónoma de las Islas Canarias.

10.2. Si en el momento de la entrega del Producto en la dirección indicada por el Usuario no hubiera nadie, el transportista contactará al Usuario, indicando cómo proceder para concertar una nueva entrega con el transportista correspondiente. El Usuario 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 ELIVAPATIVA o al transportista, los Productos serán devueltos a los almacenes de ELIVAPATIVA y se tendrán por abandonados por el Usuario, en cuyo caso ELIVAPATIVA podrá cargar al Usuario los gastos de envío y de retorno, así como los posibles gastos de gestión asociados.

10.3. El Usuario podrá modificar la dirección de entrega del Producto después de haber realizado la compra siempre y cuando el estado del pedido se encuentre en situación de confirmado y no haya iniciado su tránsito hacia la dirección de envío inicial.

10.4. ELIVAPATIVA no será responsable por los posibles errores o perjuicios causados en la entrega del Producto cuando la dirección facilitada por el Usuario sea incorrecta, no exista o cuando no se cumplan con los requisitos para el cambio de dirección de entrega indicados previamente.

10.5. En el momento de la entrega del Producto, el Usuario o el tercero receptor del Producto 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). En caso de que el albarán sea en formato papel, el Usuario deberá solicitar una copia del albarán al transportista.

- 10.6. En caso de que, al abrir los bultos con los Productos, el Usuario 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 ELIVAPATIVA a la mayor brevedad posible y, en todo caso, dentro del plazo de catorce (14) días naturales siguientes a la fecha de entrega.
- 10.7. Restricciones de entrega. Hay una serie de productos que desde Syniva no se pueden gestionar. A continuación, te detallamos el listado, ten en cuenta que puede haber productos que no se nombren en el listado y que igualmente no podamos tramitar. Si esto ocurriera, nos pondremos en contacto contigo.
- Productos que precisen de cadena de frío tales como alimentos frescos, productos congelados, etc.
 - Productos catalogados como inflamables/peligrosos tales como sprays, lacas, epoxi, algunas resinas, gas, carburantes, etc.
 - Productos que precisen de certificado fitosanitario tales como semillas, abonos, fertilizantes, insecticidas, plantas desecadas, etc.
 - Cualquier animal o planta viva en cualquiera de sus estados, incluyendo larvas, germinados, etc.
 - Productos que por su naturaleza puedan resultar sospechosos ante las autoridades aduaneras, tales como CBD, cáñamo, o cualquiera de las variantes de esta sustancia u otras que puedan ocasionar sospechas e inspecciones aduaneras que puedan retrasar el correcto funcionamiento de nuestro servicio.
 - Productos que necesiten una licencia especial para su venta, tales como medicamentos de cualquier tipo, armas, munición, etc.

Tenga en cuenta que puede haber un ligero retraso en las entregas en épocas de rebajas, promociones y Navidades. Estas circunstancias son totalmente ajenas a ELIVAPATIVA.

11. **POLÍTICA DE DEVOLUCIONES**

11.1. **Derecho legal a desistir de la compra (derecho de desistimiento).**

El Usuario, en su condición de consumidor y usuario, tiene derecho a desistir del presente contrato en un plazo de catorce (14) días naturales, sin necesidad de justificación y sin penalización de ninguna clase, todo ello de conformidad con 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 y otras leyes complementarias ("LGDCU").

El plazo de desistimiento expirará a los catorce (14) días naturales a contar desde el día en que el Usuario o un tercero indicado por el Usuario, distinto del transportista, adquirió la posesión material del Producto o bienes o, en caso de que los Productos o bienes que componen el pedido se entreguen por separado, a los catorce (14) días naturales a contar desde el día en que el Usuario o, en su caso, un tercero indicado por el Usuario, adquirió la posesión material del último de esos Productos o bienes.

Para ejercer el citado derecho de desistimiento el Usuario deberá notificar a ELIVAPATIVA, S.L., Avenida de Fuentemar 20 Nave B7, CP 28823, Coslada (Madrid), España, al teléfono 928 56 42 97 o al correo electrónico hola@syniva.es, su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca. Podrá utilizar el siguiente modelo de formulario de desistimiento que figura a continuación, aunque su uso no es obligatorio:

"A/A: ELIVAPATIVA, S.L.
hola@syniva.es

(sólo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato)

Por la presente, comunico que desisto de mi contrato de venta del siguiente producto o bien:

_____.

– A la atención de (aquí se deberá insertar el nombre del empresario, su dirección completa y su dirección de correo electrónico):

- Por la presente le comunico/comunicamos (*) que desisto de mi/desistimos de nuestro (*) contrato de venta del siguiente bien/prestación del siguiente servicio (*)

- Pedido el/recibido el (*)

- Nombre del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios

- Domicilio del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios

- Firma del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios (solo si el presente formulario se presenta en papel)

- Fecha

En _____, a ____ de _____ de _____.

Firma del consumidor y usuario"

En caso de desistimiento por parte del Usuario, los costes del servicio de ELIVAPATIVA no son reembolsables una vez se hayan tramitado todas las gestiones aduaneras para su importación a Canarias, ya que este servicio ha sido realizado. En caso de que el Usuario no desista del pedido por completo (es decir, que no devuelva la totalidad de los productos que forman parte de su orden de compra, sino únicamente alguno de ellos), los gastos de envíos que se hubiesen facturado no serán objeto de devolución o reembolso toda vez que dichos gastos se corresponderán con el/los Producto/s que el Usuario se haya quedado.

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

- (i) Productos confeccionados conforme a las especificaciones del Usuario o claramente personificados.
- (ii) Grabaciones sonoras o de vídeo, discos, programas informáticos, Productos que hubiesen sido usados por el Usuario, así como ficheros informáticos, suministrados por vía electrónica, susceptibles a ser descargados o reproducidos con carácter inmediato para su uso permanente.
- (iii) Bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- (iv) Bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene (p.ej. productos de cuidado personal, ropa interior) y que hayan sido desprecintados tras la entrega.
- (v) Bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisoluble con otros bienes.
- (vi) La prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado (p.ej. servicios de gestión de trámites aduaneros llevados a cabo por ELIVAPATIVA).

El derecho del Usuario a desistir del contrato será de aplicación exclusivamente a aquellos Productos que se devuelvan en perfecto estado y en las mismas condiciones en que el Usuario los recibió. No se hará ningún reembolso si el Producto ha sido usado más allá de la mera apertura del envoltorio, de Productos que no estén en las mismas condiciones en las que se entregaron o que hayan sufrido algún daño, por lo que el Usuario deberá ser cuidadoso con el/los Producto/s mientras estén en su posesión. El Usuario deberá devolver el Producto usando o incluyendo todos sus envoltorios originales, las instrucciones y demás documentos que en su caso lo acompañen (incluyendo albarán de entrega).

En caso de desistimiento, el Usuario conservará la propiedad del Producto hasta su recepción por parte de ELIVAPATIVA. Por tanto, el Usuario será responsable de todos los riesgos ligados a la devolución de los Productos, siendo el único responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de su manipulación más allá de la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento.

Tras la recepción del Producto, el departamento de calidad de ELIVAPATIVA comprobará si el Producto está en perfectas condiciones y, en su caso, se procederá al reembolso de las cantidades abonadas en los términos señalados en las presentes Condiciones Generales de Contratación.

ELIVAPATIVA no se hará responsable por una pérdida o destrucción del Producto por causa imputable al Usuario. En estos casos, el ejercicio del derecho de desistimiento por parte del Usuario será denegado.

11.2. **Cómo devolver un producto**

Si has recibido tu pedido y quieres realizar una devolución total o parcial dentro de los catorce (14) días naturales tras su recepción, podrás realizarlo desde tu Cuenta, en el apartado de Pedidos. Seguidamente nos pondremos en contacto contigo para tramitar la devolución. Todos los productos deben devolverse en las mismas condiciones en las que han sido entregados.

Para devolver el producto o pedido, un transportista hará la **recogida en tu domicilio** o en la dirección que indiques. Te avisaremos cuando la orden de recogida haya sido realizada.

Los gastos de devolución son equiparables al coste del servicio pagado en el momento de la compra. Estos gastos lo descontaremos a la hora de realizar el reembolso de tu pedido, por lo que no tendrás que abonar ningún importe adicional ni en la oficina de correos ni cuando el repartidor vaya a recoger tu pedido.

11.3. **Cancelación de un pedido**

Podrás cancelar tu pedido SIN COSTE siempre que se encuentre en estado "SOLICITADO".

Una vez procesada la compra y el estado de tu pedido sea "PROCESADO", significará que ya hemos hecho la compra a la web original y, por lo tanto, no será posible realizar modificaciones en el pedido.

Podrás cancelar tu pedido, aunque esté procesado y si aún no ha sido enviado, abonando el coste de gestión que implica realizar el proceso de compra y devolución a la marca. Esta gestión tendrá un coste mínimo de 6,95€, y podrá verse incrementado en función del tipo de producto y la política de devolución de cada marca.

Si deseas cancelar un pedido, podrás realizarlo desde tu Cuenta, en el apartado de Pedidos. Ten en cuenta que, si el envío ya ha sido realizado, deberás esperar a recibirlo para gestionar la devolución tal y como se indica en el apartado de DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES.

11.4. **Reembolso**

Le devolveremos el importe de los productos adquiridos sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar catorce (14) días naturales a partir de la fecha en la que se nos informe de la decisión del Usuario de desistir del presente contrato. Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por el Usuario para la transacción inicial, a no ser que el Usuario nos haya indicado lo contrario en su comunicación de desistimiento, detallando expresamente el medio de pago a través del cual desea que realicemos la devolución. No obstante, ELIVAPATIVA podrá retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que el Usuario haya presentado una prueba de la devolución de los Productos, según que condición se cumpla primero y haya superado el control de calidad.

Los costes del servicio de ELIVAPATIVA no son reembolsables una vez se hayan tramitado todas las gestiones aduaneras para su importación a Canarias.

11.5. **Devolución de productos defectuosos**

Ante cualquier falta de conformidad en el momento de la entrega del bien (Producto defectuoso), ELIVAPATIVA responderá frente al Usuario de las faltas que se manifiesten durante un plazo de tres años desde la entrega, que se entenderá realizada el día que figure en la factura o tique de compra, o en el albarán si este fuera posterior; cuando se traten de productos de segunda mano, el plazo será de un año desde la entrega.

Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien ya existían cuando éste se entregó. En aquellos casos en los que el Usuario considere que en el momento de la entrega el Producto no se ajusta a lo estipulado en el contrato, deberá ponerse en contacto de forma inmediata con ELIVAPATIVA a través de nuestras vías de contacto facilitando los datos del Producto así como del daño que sufre, o bien llamando por teléfono al número 928 56 42 97 donde le indicaremos la forma de proceder.

El usuario podrá exigir a ELIVAPATIVA la subsanación de la falta de conformidad, la reducción del precio o la resolución del contrato:

1. Para que el bien sea puesto en conformidad, el Usuario podrá optar por la reparación o la sustitución, salvo que una de estas dos opciones sea imposible o suponga costes desproporcionados para ELIVAPATIVA. Estas medidas han de cumplir los siguientes requisitos:

- Serán gratuitas para el Usuario, comprendiendo los gastos que sean necesarios para que los bienes sean puestos en conformidad, especialmente los gastos de envío, transporte, mano de obra o materiales;

- Se llevarán a cabo en un plazo razonable desde el momento en que ELIVAPATIVA haya sido informado de la falta de conformidad y sin mayores inconvenientes para éste. El Usuario pondrá el bien a disposición de ELIVAPATIVA, quien lo recuperará a sus expensas de la forma que genere menos inconvenientes para el Usuario dependiendo del tipo de bien. No será responsable de ningún pago por el uso normal de los bienes sustituidos durante el período previo a su sustitución.

ELIVAPATIVA, por su parte, recuperará el bien a su cargo, retirará los bienes no conformes y en el caso de bienes que hayan sido instalados, los retirará y procederá a sustituir el bien a instalar el bien reparado o sustituido, asumiendo los costes que de ello se deriven. Facilitará al Usuario justificación documental sobre la entrega del bien por parte del Usuario en la que conste la fecha de entrega y la falta de conformidad, así como justificación documental de la entrega del bien ya conforme al Usuario, en la que también ha de constar la fecha de esa entrega y descripción de la medida correctora efectuada.

2. El Usuario también podrá exigir la rebaja del precio o la resolución del contrato.

La reducción del precio será proporcional a la diferencia existente entre el valor que el bien hubiera tenido en el momento de la entrega de haber sido conforme, y el valor que el bien entregado tenga en el momento de dicha entrega. La resolución no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia. El Usuario podrá optar por las mismas siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

- Cuando la medida para poner los bienes en conformidad resulte imposible o desproporcionada;

- ELIVAPATIVA no haya llevado a cabo la reparación o la sustitución o no los haya realizado correctamente;

- Aparezca cualquier falta de conformidad en el bien reparado o sustituido;

- La falta de conformidad sea de tal gravedad que justifique una de las dos opciones;

- ELIVAPATIVA haya declarado o así se desprenda de las circunstancias, que no pondrá los bienes en conformidad en un plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el Usuario.

ELIVAPATIVA reembolsará al Usuario como consecuencia de la elección de estas medidas el precio pagado por los bienes tras la recepción de estos o, en su caso, de una prueba aportada por el consumidor de que los ha devuelto. El reembolso de dicha cantidad se efectuará en el mismo medio de pago que se utilizó para pagar la compra.

El Usuario restituirá a ELIVAPATIVA, a expensas de este último, los bienes.

- El Usuario podrá suspender el pago pendiente del precio hasta que el empresario cumpla con sus obligaciones;

- También podrá solicitar la subsanación de la falta de conformidad, la reducción del precio o la resolución del contrato, si, como consecuencia de la vulneración de derechos de terceros se impide o se limita la utilización del bien;

- El Usuario no será responsable de ningún pago por el uso normal de los bienes sustituidos durante el período previo a su sustitución;

- Tanto si solicita la subsanación de la falta de conformidad, como la reducción del precio o la resolución del contrato, podrá exigir indemnización de daños y perjuicios si procede.

12. GARANTÍAS

De conformidad con lo dispuesto en la LGDCU, a los Usuarios que realizan sus compras como consumidores a través de la Plataforma, ELIVAPATIVA les ofrece garantías sobre los Productos adquiridos por la falta de conformidad que se manifieste en un plazo de tres (3) años desde la entrega del Producto.

Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos (2) años posteriores a la entrega del Producto ya existían cuando el mismo se entregó.

En este sentido, si alguno de los Productos no fuera conforme con el contrato, el Usuario deberá ponerlo en conocimiento de ELIVAPATIVA a través de cualquiera de los medios de comunicación previstos en las presentes Condiciones Generales de Contratación.

Se entiende que los Productos son conformes con el contrato siempre que (i) se ajusten a la descripción realizada por ELIVAPATIVA o, en su caso, el Comercio, y posean las cualidades que se hayan recogido en la web o enlace externo titularidad del Comercio; (ii) sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinan los productos del mismo tipo; y (iii) presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que sean fundadamente esperables.

Cabe señalar que determinados Productos adquiridos a través de la Plataforma, debido a su carácter y confección artesanal, a menudo pueden presentar las características de los materiales naturales que se utilizan en su fabricación. Estas características, tales como variación en las ventas, en la textura, en los nudos y en el color, no tendrán la consideración de defectos o taras, dado que dichas características naturales son inevitables y deben ser aceptadas como parte de la apariencia individual del Producto.

13. FUERZA MAYOR

ELIVAPATIVA no es responsable de ningún incumplimiento o, en su caso, retraso en el cumplimiento de cualesquiera de sus obligaciones cuando dicho incumplimiento o retraso traiga causa de acontecimientos que estén fuera del control razonable de ELIVAPATIVA ("**Causa de Fuerza Mayor**").

A efectos de las presentes Condiciones Generales de Contratación, las Causas de Fuerza Mayor incluirán cualquier acto, acontecimiento, falta de ejercicio, omisión o accidente que esté fuera del control razonable de ELIVAPATIVA y, entre otros a título enunciativo y no limitativo, los siguientes:

- (i) Huelgas, cierres patronales u otras medidas reivindicativas.
- (ii) Conmoción civil, revuelta, invasión, amenaza o ataque terrorista, guerra (declarada o no) o amenaza o preparativos de guerra.

- (iii) Incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, hundimiento, epidemia o cualquier otro desastre natural.
- (iv) Imposibilidad de uso de trenes, barcos, aviones, transportes de motor u otros medios de transporte, públicos o privados.
- (v) Imposibilidad de utilizar sistemas públicos o privados de telecomunicaciones.
- (vi) Actos, decretos, legislación, normativa o restricciones de cualquier gobierno o autoridad.

Se entenderá que las obligaciones quedarán suspendidas durante el período en que la Causa de Fuerza Mayor continúe, y ELIVAPATIVA dispondrá de una ampliación en el plazo para cumplir dichas obligaciones por un periodo de tiempo igual al que dure la Causa de Fuerza Mayor. Desde ELIVAPATIVA se pondrá todos los medios razonables para que finalice la Causa de Fuerza Mayor o para encontrar una solución que permita cumplir sus obligaciones a pesar de la Causa de Fuerza Mayor.

14. INEXISTENCIA DE RENUNCIA

Los derechos, facultades y acciones que se establecen en las presentes Condiciones Generales de Contratación son acumulativos y no son, y no deben interpretarse como si fueran, excluyentes de ninguno de los derechos, facultades o acciones previstas por la ley.

En ningún caso la falta de ejercicio o el retraso por parte de ELIVAPATIVA en el ejercicio de cualquiera de los derechos, facultades y acciones previstas en las presentes Condiciones Generales de Contratación o por la ley supondrá una renuncia de esta. De igual modo, ninguna renuncia única o parcial de dichos derechos impedirá el ejercicio posterior o distinto de dichos derechos, ni el ejercicio de cualquier otro derecho.

15. NULIDAD PARCIAL

Si alguna de las presentes Condiciones Generales de Contratación o alguna disposición de un contrato fuesen declaradas nulas y sin efecto por resolución firme dictada por autoridad competente, los restantes términos y condiciones permanecerán en vigor, sin que queden afectados por dicha declaración de nulidad.

16. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ONLINE

Le recordamos que en caso de que el Usuario sea persona física que actúe con fines ajenos a sus actividades comerciales o empresariales, a su oficio o a su profesión, puede acudir a la plataforma de resolución extrajudicial de controversias en materia de consumo que puede encontrar en el siguiente enlace: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

17. MODIFICACIÓN DE NUESTRAS CONDICIONES

ELIVAPATIVA se reserva el derecho a realizar cambios, en cualquier momento, en su Plataforma, en las Condiciones Generales de Contratación, en la Política de Privacidad y Cookies o en cualesquiera otras políticas, términos y condiciones aplicables al uso de la propia Plataforma o, en su caso, a las transacciones llevadas a cabo a través de la Plataforma.

Con carácter general, el Usuario quedará sujeto a los términos y condiciones, políticas y condiciones de contratación en vigor en el momento en que proceda a la contratación, siendo informado, en la medida en que razonable y técnicamente sea posible, de cualquier cambio proyectado en este ámbito, con suficiente antelación para su debido conocimiento. En todo caso, las presentes Condiciones Generales de Contratación en su redacción en vigor estarán a disposición del Usuario en la Plataforma, siendo libre su acceso a todos los Usuarios que quieran consultarlas.

18. CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios prestados por ELIVAPATIVA a través de la Plataforma para la generalidad de los Usuarios son gratuitos y meramente informativos, por lo que no requieren acción alguna para su cese, tan sólo la mera voluntad del usuario de no visitar y/o usar la Plataforma.

Respecto de los servicios de acceso restringido si los hubiese, deberá ejercerse el derecho de cancelación para dejar de formar parte de los ficheros de ELIVAPATIVA, siguiendo el procedimiento descrito en la Política de Privacidad.

19. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

El uso de la Plataforma y los contratos de compra de Productos realizados a través de ella se regirán por la legislación española.

Igualmente, tenemos a disposición de los usuarios hojas de reclamaciones, las cuáles pueden ser solicitadas al correo hola@syniva.es y enviadas a la dirección postal referida en la Cláusula 1. Conforme a lo establecido en la LSSI y en el Código que la regula, las partes se someten, a su elección, para la resolución de los conflictos y con renuncia a cualquier otro fuero, a los juzgados y tribunales del domicilio del usuario.

En todo caso, en virtud de lo dispuesto en el Reglamento (UE) nº 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativo a la resolución de litigios en línea en materia de consumo, ELIVAPATIVA S.L., informa que, en caso de controversia, el Usuario residente de la Unión Europea podrá acudir a la "Plataforma Online de Resolución de Conflictos" que ha desarrollado la Comisión Europea, con el fin de intentar resolver extrajudicialmente cualquier controversia que se derive de la prestación de servicios por parte de ELIVAPATIVA S.L.. Puede consultar más información y acceder a la plataforma a través de <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>".

Como usuario o consumidor final ponemos a su disposición las siguientes vías de comunicación (teléfono, correo electrónico) a fin de que pueda interponer cualquier queja o reclamación, que intentaremos resolver en el plazo de tiempo más breve posible dando el oportuno acuse de recibo. Así mismo, también puede solicitar información sobre los bienes ofertados o contratados a través de nuestra página web. Cuando una reclamación presentada directamente por el consumidor al vendedor no pueda ser resuelta, según la normativa vigente, el empresario deberá facilitar al consumidor la información relativa a si se encuentra adherido a una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo o si está obligado por una norma o código de conducta a participar en el procedimiento ante una concreta entidad. Por lo que a continuación, ponemos a su disposición los datos relativos a cómo puede canalizar adecuadamente su reclamación

20. CONFIANZA ONLINE

Sin perjuicio de lo dispuesto en la Cláusula 19 anterior respecto de la resolución de conflictos online, nuestra entidad 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, Carrera de San Jerónimo, 18, 4º 1, 28014 Madrid (España). Para más información: www.confianzaonline.es.

Así mismo, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Resolución Alternativa de Litigios, informamos a los consumidores que, como entidad adherida y en los términos del [Código de Conducta](#) los usuarios podrán acudir a Confianza Online para la resolución alternativa de eventuales controversias (<https://www.confianzaonline.es/como-reclamar/formulario-de-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.