

Puedes descargar la versión en PDF de estos Términos y Condiciones de uso pulsando aquí.

## **Apartado I – Condiciones Generales de Worten.es**

### **1. Objeto**

El presente documento tiene por objeto establecer las Condiciones Generales de Uso y las Condiciones Generales de Venta e información relativa a los contratos celebrados a distancia en la página web [www.worten.es](http://www.worten.es) (en adelante “worten.es”), y de todos sus subdominios, a los que alude la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico en el ámbito de la compra-venta de bienes y servicios. El dominio [www.worten.es](http://www.worten.es) es titularidad de Worten España Distribución S.L., con domicilio social en el Edificio Iconic – C/ Ramírez de Arellano, 21 – 28043 (MADRID), Fax: 91 838 61 01. CIF: B- 82140633. Inscrita en el registro mercantil de Madrid al Tomo 13541 Folio 142, sección octava, hoja nºM-220146, inscripción 1ª.

Worten pone a disposición de los usuarios, la posibilidad de realizar compras de productos directamente a terceros (en adelante “Vendedores”) a través de “Marketplace Worten”, cuyos términos y condiciones se encuentran previstos en el apartado 3 del presente documento. En el ámbito de Marketplace, la compra de productos realizada directamente entre el Cliente y los Vendedores no está sujeta a las Políticas de Satisfacción y Devolución de Worten.

Worten España Distribución S.L se reserva el derecho a modificar las Condiciones Generales de Uso y las Condiciones Generales de Venta para adecuarlas a la legislación vigente aplicable en cada momento, las novedades jurisprudenciales y las prácticas habituales de mercado.

Tanto la navegación por las páginas del dominio [www.worten.es](http://www.worten.es) y de sus subdominios, como la compra de cualquier producto suponen la aceptación de las Condiciones Generales de Uso y de las Condiciones Generales de Venta descritas en esa página. La venta sólo será aplicable en cada momento, las novedades jurisprudenciales y las prácticas habituales de mercado.

Worten ofrece un servicio de Atención al Cliente, a través del cual contactar para solicitar información, sugerencias o presentar reclamaciones. Para Atención al Cliente, podrás dirigirte a nuestro [Centro de Soporte](#).

La compra de cualquier producto en [worten.es](http://worten.es) y sus subdominios y la creación de una cuenta, suponen la aceptación de los presentes Términos y Condiciones.

El cliente puede asociar su cuenta de usuario con la Tarjeta Solucion, para beneficiarse de sus ventajas.

En [worten.es](http://worten.es), el cliente podrá consultar campañas, ofertas o su histórico de compras.

### **2. Condiciones de uso de Worten.es**

La edad mínima para poder realizar compras en Worten.es será de 16 años y deberá cumplir con lo dispuesto en la legislación aplicable.

Worten.es puede poseer enlaces a otras webs, las cuales podrán contener informaciones/herramientas útiles para los usuarios. Los presentes Términos y Condiciones de Worten.es no son aplicables a webs de terceros. En los casos en que el usuario visite una web externa, redireccionado a partir de Worten.es, deberá tener conocimiento y aceptar los Términos y Condiciones y la Política de privacidad del mismo.

### **3. Modificación de los presentes Términos y Condiciones de Worten.es**

Worten, se reserva el derecho a modificar, en cualquier momento y sin previo aviso, los contenidos mostrados la tienda Worten.es, sus servicios y los presentes Términos y Condiciones. Estas modificaciones serán siempre ejecutadas con el fin de mejorar la experiencia de uso y los servicios ofrecidos, pudiendo el usuario, en caso de no estar de acuerdo con las mismas, cesar en la utilización de la tienda Worten.es.

### **4. Propiedad intelectual**

Toda la información contenida en Worten.es y sus subdominios, son propiedad de Worten y su uso, reproducción, copia y divulgación por terceros de sus logos, textos, imágenes, vídeos o cualquier otra propiedad intelectual, está sujeto a autorización previa por Worten para tal efecto.

El cliente debe cumplir las condiciones contractuales aplicables a los productos comercializados por Worten.es, particularmente en lo que respecta a utilización de derechos intelectuales, de autor, datos personales y derechos que regulan las copias, reproducción y cesión, etc. Worten no se hace responsable del uso indebido que se derive de estos productos.

Sin perjuicio de lo dispuesto anteriormente, en el ámbito de Marketplace de Worten, los contenidos e información relativa a los productos y sus características, son facilitados por los propios vendedores, siendo de su entera responsabilidad. Worten es ajeno al contenido e información que los vendedores muestran a sus clientes actuando, en este caso, como plataforma de compras online en lo que se refiere a los productos comercializados por estos.

### **5. Información Productos, Precios**

#### **5.1 Información de Productos**

Worten muestra la información y características esenciales de los productos, que han sido facilitados por los proveedores o por terceros, imágenes y vídeos que ilustran los productos comercializados, en riguroso respeto y siguiendo los estándares del mercado, transmitiéndolo de forma clara a los clientes, en la página de cada producto y/o servicio ofrecido

La tienda Worten.es también ofrece a sus clientes la posibilidad de adquirir productos Outlet, que pueden presentar daños en embalaje o carecer del original, pequeños daños ocasionados en almacén, transporte o manipulación, o simplemente proceden de devoluciones. Estos productos han sido minuciosamente examinados por los peritos de Worten para garantizar que se encuentran en perfecto estado de funcionamiento y son identificados fácilmente en la tienda Worten con el símbolo . Para más información sobre los productos Outlet, consulta <https://www.worten.es/outlet>

## 5.2 Información de Precios

El precio total de cada artículo o servicio, incluyendo tasas e impuestos, estará indicado de forma clara en la página de producto, así como los costes de envío, o cualquier otro cargo que sea de aplicación.

En los casos en los que exista un error en el precio desproporcionado, irrisorio y se hubiese realizado pedido de compra, este será anulado y el cliente informado en el momento en que sea detectado tal error.

Los precios de los productos comercializados en la tienda Worten.es, así como las campañas promocionales, son válidos únicamente para compras realizadas a través de la tienda Worten.es, pudiendo no coincidir con los publicados en tiendas físicas, salvo promociones indicadas expresamente en la tienda online.

En la tienda Marketplace, los precios de venta al público de los productos ofertados por los vendedores, así como las condiciones de venta, son de responsabilidad exclusiva de estos conforme a lo descrito en el Apartado III de este documento.

## 6. Creación de una cuenta de usuario en Worten.es

Para acceder a todas las ventajas de usuario de la tienda Worten.es, así como para poder realizar un pedido, es necesario crear una cuenta de usuario a través del correspondiente formulario electrónico, indicando los datos personales y siguiendo las instrucciones indicadas en cada paso.

Posteriormente al registro, el usuario podrá proceder a realizar la compra o confirmar el pedido, tanto para los productos ofertados por Worten como los de terceros comercializados a través de Marketplace.

## 7. Medios de pago

Worten, pone a disposición de los clientes, los siguientes medios de pago:

- Tarjeta Visa, MasterCard o American Express;
- Paypal;
- Pago aplazado Oney
- Tarjeta Worten MasterCard;
- Cupones de descuento.

Worten.es dispone de una funcionalidad que permite, si el cliente lo desea, guardar los datos de su Tarjeta de Crédito, de forma que no sea necesario que vuelva a introducir todos sus datos en nuevas visitas o compras. Worten, utiliza para tal efecto, las más recientes tecnologías de protección de información confidencial, no teniendo acceso a los mismos, en cumplimiento con la legislación vigente. Estos datos, serán almacenados exclusivamente por el proveedor de servicios de pago y en caso de que el cliente acepte, generará una autorización de pago, que supondrá un cargo en cuenta de 1€ (un euro), que se devolverá a la cuenta del cliente en el plazo máximo de 48h (cuarenta y ocho horas).

Para más información sobre medios de pago disponibles, consulta <https://www.worten.es/ayuda#pagamento>

## **Apartado II – Condiciones de Compra en la tienda Worten.es**

### **1. Disponibilidad de Productos**

Todos los productos que se ofertan en la tienda Worten.es están disponibles para su compra, salvo rotura de stock. Los productos disponibles poseen un stock limitado por lo que, podrían quedar sin stock en cualquier momento y sin previo aviso.

En caso de rotura de stock posterior a la confirmación de un pedido, Worten informará de este hecho al cliente y ofreciéndole la posibilidad de realizar la entrega en cuanto el artículo esté nuevamente disponible o el reembolso del pedido en un plazo máximo de 14 (catorce) días a contar desde la fecha en que se haya producido la indisponibilidad del artículo.

### **2. Costes de Envío**

Podrían aplicarse cargos adicionales por el transporte del producto adquirido en Worten.es, los cuales incrementarán el precio total de los productos seleccionados. El cliente siempre será informado de todos los cargos aplicables, así como el importe total del pedido, antes de confirmar el mismo y finalizar el proceso de compra. Worten se reserva el derecho de modificar estos costes en cualquier momento, sin perjuicio de los impuestos y precios establecidos en el momento de la compra.

Los costes de envío asociada a cada categoría de producto se pueden consultar en la sección "[No sé cuáles son los gastos de envío](#)" de la página de Ayuda.

### **3. Tasas e Impuestos**

Los precios de venta al público indicados en Worten.es y sus subdomínios se expresan en euros. El IVA y otros impuestos o tasas aplicables, están incluidos en todos los precios.

### **4. Tratamiento y envío de pedidos**

El pedido será tramitado inmediatamente después de la confirmación del correspondiente pago, y se informará al cliente, por escrito, de todos los detalles de su pedido y la fecha estimada de entrega o recepción en la tienda seleccionada, en su caso.

Worten no realiza entregas en apartados de correos.

Worten realiza envíos a Península e Islas Baleares. En el caso de productos de grandes dimensiones como Grandes Electrodomésticos, Televisores de pantalla igual o superior a 65" y Sistemas de Home Cinema de Altavoces altos, se entregarán únicamente en Península, y Mallorca.

El cliente podrá elegir, dentro del territorio anteriormente indicado, si desea recibir el pedido en un domicilio determinado o recogerlo en una tienda Worten, dependiendo de la tipología del producto y sujeto a las condiciones de entrega en tienda. Consulta aquí los productos que tienen disponible la entrega en tienda: <https://www.worten.es/entregas>. El cliente puede agendar, en el momento de la compra online, el día y franja horaria y dirección de entrega, poniéndose en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente.

En el caso de que el cliente elija recoger el pedido en una tienda Worten, deberá realizar la recogida en un plazo máximo de 15 días posteriores a la notificación de disponibilidad del mismo en la tienda seleccionada. Pasado este plazo sin que sea recogido el pedido, se procederá a la cancelación y posterior devolución del importe correspondiente.

La factura será generada en el momento en que se expida el pedido y estará disponible en formato digital en el área personal del cliente para su consulta y/o descarga durante 10 (diez) años.

Todos los servicios adicionales relacionados con la entrega, serán visibles en el proceso de compra.

Los productos se entregan en embalaje seguro. Si se detectan daños externos en el embalaje del producto, el cliente debe detallar este hecho en el comprobante que firma al transportista y contactar de inmediato con nuestro [Centro de Soporte](#). Un comprobante de entrega sin ninguna reseña de daños equivale a un producto con el embalaje en perfectas condiciones. Igualmente, si se detectan daños en el producto una vez abierto el bulto estando el embalaje en perfectas condiciones, el cliente dispone de 24h desde su recepción para contactar con nuestro [Centro de Soporte](#).

## **5. Seguimiento del pedido**

Worten informará al cliente del estado de su pedido, fecha de entrega y disponibilidad en tienda, por email y/o SMS.

Para cualquier duda o cuestión adicional, deberá contactar con nuestro Servicio de Atención al Cliente a través del [Centro de Soporte](#).

## 6. Cancelación del pedido

Sin perjuicio de lo dispuesto en el punto 9, el cliente puede solicitar la cancelación de su pedido antes de que el mismo haya sido expedido. Para ello, deberá contactar con nuestro [Centro de Soporte](#).

## 7. Errores

Los términos indicados en el punto 5.2 del Apartado I, prevé eventuales errores de programación, defectos de funcionamiento de los sistemas informáticos o errores de mensajes (incluidos errores tipográficos).

## 8. Garantía

Los productos comercializados en Worten.es, están sujetos a la normativa vigente en materia de compra y venta de bienes de consumo, 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, siendo garantizados por un plazo de 2 años a contar desde la entrega del bien. En caso de bienes usados, la garantía tendrá una vigencia de un año a contar desde la entrega del bien, salvo que expresamente se indique un plazo superior.

Para ejercer sus derechos de garantía, deberá dirigirse a una tienda Worten con el producto completo, todos sus accesorios, sin señales de uso indebido y la factura de compra o contactando a nuestro Servicio de Atención al Cliente. Podrá también, si lo desea, contactar directamente con el fabricante.

## 9. Derecho de desistimiento del contrato

Para compras realizadas en nuestra tienda Worten.es, el cliente dispone de un plazo de 15 días, a contar desde el día en que haya recibido el último de los productos que conformen su pedido, en el caso de que se entreguen por separado, para solicitar la devolución del pedido, siguiendo la normativa vigente.

Si el cliente es titular de la Tarjeta Soluciona, dispondrá de 30 días para la solicitar la cancelación del pedido.

Para ejercer este derecho, debe informar expresamente de su deseo de cancelar el pedido y devolver el/los artículos completos, en las mismas condiciones que fueron recibidos, sin señales de uso indebido, con su embalaje original (en el caso de productos de Outlet, se devolverán con el embalaje de Worten si no existiera el original), y en buen estado, manual de instrucciones y todos los accesorios **que contenía, en caso contrario el bien sufrirá una depreciación, lo que implicará el correspondiente coste para el cliente.**

En el caso de pedidos que contengan productos procedentes de campañas que impliquen la compra de 2 o más unidades, como "3x2", "Descuento en la 2ª unidad", etc, el derecho de desistimiento debe ejecutarse en relación a todos

los productos que forman el pedido. En estos casos, Worten no aceptará la devolución parcial del pedido.

### **9.1 Declaración de cancelación**

Si el cliente lo desea, podrá ejercer el derecho de desistimiento electrónicamente, a través del formulario disponible aquí ([https://www.worten.es/\\_/ec/pdf/FORMULARIO\\_DESISTIMIENTO.pdf](https://www.worten.es/_/ec/pdf/FORMULARIO_DESISTIMIENTO.pdf)). El ejercicio del derecho de desistimiento no estará sujeto a formalidad alguna, bastando que se acredite en cualquier forma admitida en derecho. En todo caso se considerará válidamente ejercitado mediante el envío del documento de desistimiento o mediante la devolución de los productos recibidos. Puede contactar con nuestro Servicio de Atención al Cliente enviando un correo electrónico a [cliente@worten.es](mailto:cliente@worten.es) para saber más detalles de cómo proceder a la devolución.

### **9.2 Devolución del producto**

En el momento en que Worten reciba la declaración del cliente en el ejercicio de su derecho de resolución, u otra declaración inequívoca de resolución, nuestro Servicio de Atención al Cliente, contactará con el cliente para agendar la recogida del producto, en los casos aplicables.

Atendiendo al derecho de desistimiento, Worten recogerá el bien a devolver en el domicilio del cliente, sin costes para este, en caso de productos comprados en [worten.es](http://worten.es) que por su naturaleza y dimensiones, no sea posible su devolución por mensajero o correo. La devolución del resto de productos, estará sujeta al pago de los costes de envío por parte del cliente, tal como se indica en el punto 2.

Si el cliente desea devolver el producto sin el servicio de recogida, puede hacerlo en el plazo máximo de 15 días posteriores a la comunicación de su deseo de cancelar el pedido, dirigiéndose a una tienda física de Worten y entregando el artículo en las condiciones anteriormente indicadas, con la factura de compra y albarán de entrega correspondiente y el DNI. Este método de devolución se aplica únicamente a los productos de pequeñas dimensiones.

### **9.3 Reembolso**

Una vez que el cliente ha comunicado su deseo de cancelar o devolver el pedido, se le realizará el reembolso del importe pagado, en un plazo de 14 días naturales, en el mismo medio de pago, incluyendo los costes de envío, una vez que hayamos recibido el producto y comprobado que cumple las condiciones de devolución previstas en el punto 9.

### **9.4 Derecho de desistimiento para la prestación de Servicios**

En los términos previstos en la legislación aplicable, el derecho de desistimiento para la prestación de Servicios, está sujeto a las siguientes restricciones:

- Si el cliente solicita expresamente que la prestación de servicios se inicie o sea prestada dentro de los 14 días previstos en el punto 11, y quiera ejercer su derecho de desistimiento, deberá abonar el importe proporcional a lo que ya fue prestado hasta la comunicación de su deseo de desistir.
- El cliente no puede resolver libremente el contrato de prestación de servicios cuando estos hayan sido íntegramente prestados.
- El cliente no podrá resolver libremente el contrato de prestación de servicios de reparación o mantenimiento a realizar en su domicilio, a petición de este, salvo en lo que exceda de este pedido.

## **9.5 Exclusiones al derecho de desistimiento**

Si perjuicio de lo dispuesto en el punto 11.4, se excluyen de este derecho, los contratos de:

Suministro de bienes confeccionados de acuerdo a especificaciones del cliente o manifiestamente personalizados.

Suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser reenviados o sean susceptibles de sufrir deterioros rápidamente.

Suministro de bienes que no puedan ser devueltos por motivos de protección de la salud e higiene, una vez hayan sido desprecintados o abiertos.

Suministro de bienes que, una vez entregados y por su naturaleza, se mezclan inseparablemente con otros productos.

Suministro de grabaciones de audio o vídeo o programas informáticos sellados, a los que se les haya retirado el precinto de garantía posteriormente a la entrega.

Suministro de periódicos, publicaciones o revistas, excepto los contratos de suscripción para el envío de tales publicaciones.

Suministro de contenidos digitales, no suministrados en un soporte material si:

- La ejecución tiene inicio con el consentimiento del cliente;
- El cliente reconoce que su consentimiento implica la pérdida del derecho de libre resolución.

## **10. Responsabilidad**

Worten, no se hace responsable de los perjuicios causados por cualquier virus informático, problemas de red, o proveedores de internet, informaciones prestadas por los proveedores o cualquier otra situación que impida el acceso y el correcto funcionamiento del dominio >www.worten.es, así como los servicios disponibles en él.

## **Apartado III – Condiciones de compra de los Vendedores en Marketplace Worten**

### **1. Introducción**

Worten pone a disposición en la tienda Worten.es, un mercado online (denominado “Marketplace Worten”), que permite a los clientes, mayores de 16 años (que cumplan con lo dispuesto en la legislación aplicable), después de

registrarse y crear una cuenta online, adquirir productos a vendedores externos a Worten, a precios y condiciones establecidas por los propios vendedores. Esta compra es realizada con la intermediación de Worten, que pone a disposición el site y recibe los pagos por cuenta del vendedor.

Marketplace, también está disponible en las tiendas físicas de Worten, siempre que el cliente tenga cuenta online.

Se entiende por “Productos” cualquier bien físico comercializado por los vendedores de Marketplace.

Se entiende por “Vendedores” a las personas o colectivos previamente autorizados por Worten, que ofrecen sus productos para la venta en Marketplace de Worten.

## **2. Funcionamiento de Marketplace Worten**

Marketplace de Worten, permite a sus clientes, consultar y comprar productos comercializados por los vendedores en [worten.es](http://worten.es), así como evaluar a los vendedores.

En su cuenta de usuario Worten, el cliente podrá también consultar el histórico de compras realizadas en la tienda Marketplace.

Worten no asume la posición de agente/distribuidor/representante de los vendedores, ni de revendedor de los productos ofrecidos por los vendedores por medio de Marketplace de Worten.

Los productos anunciados y vendidos en Marketplace de Worten, son de entera responsabilidad de los vendedores de Marketplace, en particular en lo que se refiere a su propiedad, cualidad, seguridad, origen, garantía y cumplimiento de la legislación aplicable.

## **3. Cliente**

El cliente podrá realizar compras en Marketplace, posteriormente a la creación de una cuenta de usuario en [worten.es](http://worten.es).

## **4. Productos y Condiciones de venta**

Los productos comercializados en Marketplace, pueden ser nuevos o usados, reacondicionados, conforme esté indicado expresamente en cada producto.

En el ámbito de Marketplace, Worten no asume la responsabilidad de la información contenida respecto a los productos de Marketplace.

El precio y las condiciones de venta de los productos de Marketplace, así como la definición de los métodos de envío, respectivos costes y zonas geográficas de entrega, son de entera responsabilidad de los respectivos vendedores y el cliente será informado previamente a la realización y confirmación del pedido.

El precio se indica en Euros (€) e incluye todas las tasas e impuestos aplicables. Los costes de envío no están incluidos en el precio indicado en la página de producto, pudiendo ser consultados en el momento de realizar la compra.

Worten no se responsabiliza en caso de error informático, manual, técnico o cualquier otro origen, que cause una alteración substancial no prevista en el precio de venta al público que esté publicado en [worten.es](http://worten.es), por lo tanto, en los casos en que este sea desorbitado o manifiestamente irrisorio, el precio de compra será considerado inválido y anulado, siendo comunicado al cliente en la mayor brevedad.

## **5. Compra**

El proceso de compra en Marketplace Worten, tiene lugar de forma autónoma por el cliente en [worten.es](http://worten.es).

Posteriormente a la realización del pago, los pedidos deben ser aceptados (o rechazados) por los vendedores, y una vez confirmado esto, Worten enviará al cliente, un email con la correspondiente información. En caso de rechazo del pedido, el importe pagado será reembolsado al cliente.

La expedición y entrega de los pedidos es responsabilidad de los respectivos vendedores.

## **6. Celebración del Contrato de Compra-Venta entre Cliente y Vendedor**

El contrato de compra-venta entre cliente y vendedor, se celebrará condicionado a la disponibilidad de stock.

Los vendedores deben confirmar al cliente la aceptación de su pedido en el plazo máximo de 72 (setenta y dos) horas a contar desde la recepción de la confirmación de los respectivos pedidos.

En el caso en que el vendedor no acepte el pedido en el plazo máximo de 72 (setenta y dos) horas, el contrato de compra-venta (entre cliente y vendedor) será automáticamente cancelado y los importes pagados por el cliente serán reembolsados en el mismo medio de pago.

Worten no asume responsabilidad alguna derivada de las transacciones llevadas a cabo entre el cliente y los vendedores, en los productos vendidos o la respectiva garantía y asistencia posventa.

## **7. Facturación**

La emisión de la factura relativa a la compra efectuada en Marketplace, Worten tiene la entera responsabilidad de vendedor. La factura será emitida por este, en consonancia con los preceptos y demás requisitos fiscales que estén en vigor en cada momento.

## **8. Expedición y entrega**

La expedición y entrega de los pedidos de Marketplace, será de entera responsabilidad de los respectivos vendedores de Marketplace.

Una vez realizado el pedido, los datos del mismo, no podrán ser modificados, en particular a lo que se refiere al método de envío, dirección de entrega y contactos de recepción.

Worten no interviene en los procesos de entrega, con excepción de las entregas en tienda (Click & Collect) donde ejerce como punto de recogida, no asumiendo responsabilidad alguna por el estado o plazo de entrega de estos pedidos.

## **9. Click & Collect**

El cliente tendrá a su disposición la opción de Click & Collect (ejem. El envío de los productos a una tienda Worten seleccionada por el cliente para la posterior recogida por parte de este), siempre y cuando los vendedores tengan disponible esta opción y estará limitado a artículos de pequeño y mediano tamaño, con peso inferior a 10 kg (diez kilos). El cliente podrá escoger el lugar y método de entrega durante el proceso de compra.

Las tiendas Worten funcionan como un punto de recepción y entrega de pedidos de Marketplace. Worten no realiza la revisión o confirmación del contenido ni el estado de los pedidos de Marketplace, eximiendo de responsabilidad alguna sobre las condiciones de los mismos.

Cuando el cliente opte por el método de entrega Click & Collect, se compromete a retirar sus pedidos en la tienda seleccionada, dentro del horario de apertura de la misma, no pudiendo ser superior a 15 (quince) días a contar desde la notificación de la disponibilidad en tienda.

En el caso en que el cliente no proceda a la recogida de los pedidos en el plazo referido, los mismos serán considerados como abandonados y serán enviados para su destrucción, perdiendo, el cliente, el derecho a cualquier reembolso, atendiendo a que Worten adquiere el derecho de propiedad sobre los mismos. Worten no devolverá los pedidos de Marketplace a los vendedores.

## **10. Confirmación de Recepción**

Es responsabilidad del cliente confirmar la recepción de los productos y la conformidad de los mismos.

Los productos se asumirán como recibidos en el plazo de 21 (veintiún) días a contar desde la fecha de expedición, salvo que sea indicado lo contrario por parte del cliente. Esta cláusula no perjudica o condiciona los derechos del consumidor previstos en la Ley.

## **11. Disconformidad en el momento de la Recepción**

En el caso de pedidos que no sean entregados al cliente, lleguen dañadas o sin conformidad con la información prestada por los vendedores en el momento de la compra, el cliente tiene derecho a reclamar a los respectivos vendedores.

Worten intermediará en situaciones de disconformidad hasta un plazo de 45 (cuarenta y cinco) días, a contar desde el momento de la compra. Pasado ese plazo, Worten no intervendrá, debiendo, tal situación, ser gestionada por el cliente directa y autónomamente con los vendedores. La intervención de Worten indicada en el presente párrafo, se limita a dar apoyo en la comunicación entre cliente y vendedor, no siendo Worten responsable de la resolución de conflicto alguno.

Los productos adquiridos en el ámbito de Marketplace de Worten, no pueden ser devueltos a Worten, no siendo cambiados en las tiendas Worten, ni están cubiertos por las políticas de Satisfacción-Devolución de Worten.

La devolución de los productos es responsabilidad del cliente y de acuerdo con lo establecido por el vendedor. Worten no interviene en el proceso de devolución. El cliente deberá gestionar, directamente con los vendedores, la devolución de los productos.

Las condiciones de devolución de productos de Marketplace, deben ser consultadas en la página de los respectivos vendedores de productos en [worten.es](http://worten.es)

Los litigios serán resueltos directamente entre el cliente y los vendedores

## **12. Derecho de Libre Resolución**

En términos de legislación en vigor, el cliente tiene un plazo de 15 (quince) días, a contar desde la fecha de recepción de los productos, para ejercer su derecho a resolver libremente el contrato con los vendedores

Es responsabilidad del cliente, asumir el coste de devolución del bien, excepto cuando los vendedores acepten expresamente soportar ese coste. En el caso en que los vendedores no se ofrezcan a recoger los bienes, el cliente debe realizar la devolución de los productos a los vendedores, en el plazo de 15 (quince) días, a contar desde la fecha en que haya comunicado su decisión de libre resolución.

El reembolso del importe pagado por los productos devueltos, será efectuado por Worten al cliente, en el plazo máximo de 14 (catorce) días, a contar desde la fecha en que los vendedores confirmasen la recepción y conformidad de los productos devueltos por el cliente o este envíe a Worten y a los vendedores el/los comprobantes de devolución de los mismos.

Condiciones del Derecho de Libre Resolución para productos de Marketplace de Worten

## Condiciones

### Libros

Condición original en perfecto estado

Películas, TV y Música: CD, DVD, Vinilo, etc.

Embalaje sin abrir, con los precintos intactos

Software y Videojuegos

Embalaje sin abrir, con los precintos intactos

Electrónica (TV, Audioc, Vídeo, Informática, GPS, etc.)

Productos sin señales de uso indebido. Devolución de los productos completos, con todos los componentes y accesorios, manual de instrucciones y embalajes originales en perfecto estado

Ropa, Zapatos y Complementos

Condiciones originales con todos los embalajes originales y todas las etiquetas

Resto Productos

Productos sin señales de uso indebido. Devolución de los productos completos, con todos los componentes y accesorios, manual de instrucciones y embalajes originales en perfecto estado

Excepciones al Derecho de Libre Resolución:

De acuerdo 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 y otras leyes complementarias, y salvo acuerdo contrario entre las partes, el cliente no podrá realizar la devolución en los siguientes supuestos:

- Bienes confeccionados de acuerdo con especificaciones del cliente o manifiestamente personalizados.
- Suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser reenviados o sean susceptibles de sufrir deterioros rápidamente.
- Suministro de bienes que no puedan ser devueltos por motivos de protección de la salud e higiene, una vez hayan sido desprecintados o abiertos.
- Suministro de bienes que, una vez entregados y por su naturaleza, se mezclan inseparablemente con otros productos.
- Suministro de grabaciones de audio o vídeo o programas informáticos sellados, a los que se les haya retirado el precinto de garantía posteriormente a la entrega.
- Suministro de periódicos, publicaciones o revistas, excepto los contratos de suscripción para el envío de tales publicaciones

Otras condiciones específicas podrían ser aplicadas de acuerdo con las condiciones particulares establecidas por cada vendedor.

## 13. Reembolsos

El reembolso del importe pagado por los productos devueltos, en los casos que se aplique, será efectuado por Worten al cliente.

El reembolso de los pagos se realizará en el mismo medio de pago utilizado para realizar la compra, posteriormente a la confirmación por parte de los

vendedores de la recepción de los productos devueltos en conformidad con las condiciones de devolución.

En el caso de devolución de la totalidad de los productos de un pedido, será devuelto el total del pago realizado (productos + costes de envío). En el caso de que la devolución sea parcial, el cliente recibirá el reembolso parcial correspondiente al precio del producto(s) devuelto(s) + coste de envío correspondiente a estos productos.

Worten, interviene únicamente en los procesos de reembolso, hasta un plazo máximo de 45 (cuarenta y cinco) días a contar desde el momento de la compra. Pasado ese plazo, Worten no será responsable ni podrá intervenir, debiendo ser el cliente el que se dirija de forma particular a los vendedores para tratar cualquier cuestión relacionada con los reembolsos.

## **14. Posventa**

El servicio de posventa de los productos de Marketplace, es de entera responsabilidad de los respectivos vendedores de Marketplace.

El cliente deberá dirigirse autónomamente a los vendedores de Marketplace para cualquier cuestión relacionada con posventa. El cliente podrá contactar con los vendedores a través de su Área de Cliente en [worten.es](http://worten.es) o en los canales alternativos de contacto del vendedor, indicados en la página del vendedor dentro de [worten.es](http://worten.es)

## **15. Garantía**

La garantía de los productos de Marketplace es de entera responsabilidad de los respectivos vendedores.

Se aplicarán, a los respectivos productos adquiridos en Marketplace de Worten, las garantías previstas en la legislación Española para cada tipología de productos.

En el caso de un producto devuelto por el cliente, este deberá soportar los costes inherentes a su transporte. Verificando la no conformidad del producto, los costes de envío serán reembolsadas por el vendedor. Si el vendedor detectase un uso indebido del producto devuelto, los costes de envío correrán a cargo exclusivamente del cliente.

Para más detalle, consultar la página de cada vendedor de Marketplace en [worten.es](http://worten.es)

## **16. Calificación del vendedor**

Worten pone a disposición del cliente, mecanismos para calificar la transacción con los vendedores una vez haya recibido el pedido.

La calificación se realiza mediante la atribución de estrellas en la aplicación de reseñas de calificación, por el cliente, en las que Worten no supervisa estas evaluaciones, pudiendo, no obstante, decidir eliminar, sin previo aviso, cualquier reseña cuyo contenido sea considerado como ofensivo o difamatorio.

Las evaluaciones de los vendedores serán visibles para todos los usuarios de Worten.es, siendo identificables por el nombre del respectivo usuario que lo haya publicado, o de forma anónima, según lo que haya elegido este.

## **17. Contactos**

En el ámbito de Marketplace Worten, los contactos deben realizarse siempre directamente entre el cliente y el vendedor por medio de la herramienta de mensajes disponible en Worten.es.

El cliente podrá acceder a la herramienta de mensajes, a través de su Área de Cliente, en el detalle de sus pedidos, opción "Contactar con el vendedor" o en la página de detalle de cada producto, opción "Pregunte al vendedor".

El cliente podrá consultar la respuesta de los vendedores en su Área de Cliente en Worten.es, en "Mis mensajes", siendo los vendedores de Marketplace los que responderán a los mensajes del cliente en un plazo máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas.

Los contactos alternativos de los vendedores pueden ser consultados en la página de cada vendedor en Worten.es

## **18. Litigios**

Worten, no es parte del contrato de compra y venta celebrado entre los vendedores y el cliente. De este modo, los litigios deberán ser resueltos directamente entre el cliente y los vendedores, pudiendo eventualmente Worten, ejercer de intermediario en la resolución de los mismos a través de la herramienta de mensajes puesta a disposición en Marketplace. No obstante, Worten no asumirá ninguna responsabilidad derivada del cliente, por ser parte de la relación contractual entre el Cliente y el Vendedor.

## **19. Responsabilidad**

Worten, no se responsabiliza de la utilización indebida de Marketplace por parte del cliente o por cualquier error de parte del proceso de compra, ni por factores imputables a terceros.

Worten no se responsabiliza de contenidos e información disponibles en las páginas de los vendedores de Marketplace, ya que son de entera responsabilidad de estos.

Worten no se responsabiliza por las ventas realizadas por medio de Marketplace, por lo que, cualquier reclamación relativa a la compra, deberá realizarse directamente a los vendedores, los cuales deberán asumir la

responsabilidad sobre los contratos de compra y venta realizados entre el cliente y el vendedor.

El cliente se hace responsable de la utilización que hace de Marketplace Worten, en particular de la información que proporciona sobre la compra y el contenido de la evaluación a los vendedores.

## **Apartado IV - Política relativa a datos personales.**

### **1. Datos Personales tratados por Worten**

La responsabilidad del tratamiento de los Datos Personales del cliente en Worten.es, pertenece a Worten España Distribución S.L, tal como se indica en el Apartado I, y puede ser consultada a través de nuestro [Centro de Soporte](#). El cliente, también podrá contactar con el Departamento de Protección de Datos Worten.RGPD@worten.pt

El tratamiento de los datos personales del cliente en el ámbito de la cuenta online, tiene como objetivo facilitar al cliente acceder a su histórico de compras, identificar las preferencias potenciales de consumo, incluyendo la definición de perfiles de compra, teniendo como base el histórico de compras online asociadas al programa de Worten Soluciona, en caso de que el cliente esté adherido a este. La predicción de las preferencias de consumo y la identificación de perfiles ayuda en la elaboración de acciones de marketing personalizadas, ventas personalizadas, comunicación previa de campañas que son previsiblemente de interés para el Cliente, que pueden atribuirse y comunicarse automáticamente, así como como optimizar la gama de productos disponibles online.

Por ejemplo, un cliente que muestra preferencias para ciertas clases de artículos puede recibir comunicaciones de campaña para artículos de esas categorías, y dichas comunicaciones pueden anticiparse al público en general. Por otro lado, el uso de Worten.es permitirá a Worten adaptar su oferta a los artículos más buscados por los clientes.

Con este fin, Worten solicitará el consentimiento del cliente para el procesamiento de sus datos personales.

También se podrán realizar auditorías para salvaguardar el interés de Worten en garantizar la seguridad informática, la detección de fraudes o responder a las notificaciones de las autoridades oficiales.

Durante la navegación por Worten.es, Worten podrá acceder y almacenar información de navegación de acuerdo con la política de cookies disponible [aquí](#)

### **2. Datos tratados en Marketplace**

Cuando el Cliente realiza compras dentro Marketplace, el Vendedor será el único responsable del procesamiento de datos personales, datos de contacto

disponibles, así como los datos de contacto del Delegado de Protección de Datos, si corresponde, en cada página del Vendedor.

Los datos personales del Cliente solo serán tratados por el Vendedor dentro de Marketplace para la ejecución y gestión del acuerdo de compra, incluido su pago, entre el Cliente y los Vendedores. Worten también trata los datos personales del Cliente dentro de Marketplace para la gestión de pagos, el historial de compras y / o la factura del Vendedor, si este lo genera de forma digital para el Cliente, así como para su evaluación.

En el contexto de Marketplace, los datos personales del cliente solo se transmiten al Vendedor, y algunos vendedores pueden estar ubicados o tener un tercer país de envío a la Unión Europea. La transferencia de datos personales a terceros países, cuando corresponda, es necesaria para la ejecución del contrato entre el interesado y Vendedor o para realizar las gestiones precontractuales necesarias para acceder a la solicitud del interesado. El país de origen y el país de envío se pueden encontrar en la página del Vendedor.

El Vendedor ha aceptado los términos y condiciones, de conformidad con los cuales el Vendedor ha garantizado el cumplimiento de las normas aplicables con respecto a la protección de datos personales. En ningún caso Worten transmitirá datos distintos a los relacionados con el proceso de compra.

El ejercicio de los derechos de protección de datos personales relacionados con la compra y venta en Marketplace, debe ejercerse con el Vendedor, sin perjuicio de que el Cliente pueda ejercer de forma autónoma los derechos con Worten con respecto a la administración de su cuenta online.

### **3. Destinatarios de los datos de carácter personal**

Worten solo transmite los datos personales del Cliente a la Autoridad Tributaria y otras entidades que puedan necesitar recibirlos, derivado de las obligaciones legales o para cumplir con el acuerdo de compra y venta, con los vendedores de Marketplace.

### **4. Plazo de conservación de los datos personales**

Worten eliminará los datos personales relacionados con las transacciones realizadas por el Cliente en Worten.es, 10 (diez) años después de la fecha de la última transacción.

El período mencionado corresponde al período obligatorio para mantener los documentos contables. Este período también se justifica por el hecho de que es la vida útil promedio del producto adquirido en Worten.es, y este período está justificado para fines de garantía y asistencia postventa, para facilitar referencias de artículos para la compra de piezas y accesorios.

Los datos personales recopilados para la entrega del producto, se eliminarán dentro de los 2 (dos) años posteriores a la entrega, de conformidad con las obligaciones de garantía de los artículos.

Si cancela su cuenta de usuario o retira su consentimiento, Worten eliminará los datos dentro de un mes después de que exprese su intención de cancelarlo. En este caso, Worten solo conservará los datos de las transacciones a efectos fiscales durante el período previsto por la ley.

## **5. Derechos del Cliente**

El Cliente tiene los siguientes derechos, en el campo de la protección de datos personales: derecho de acceso, derecho de rectificación, derecho de eliminación, derecho de limitación de tratamiento, derecho de portabilidad, derecho de oposición y el derecho a no estar sujeto a decisiones automatizadas. Estos derechos, podrán ejercerse de acuerdo con las leyes y reglamentos aplicables.

Para los tratamientos para los que ha dado su consentimiento, puede revocar el tratamiento en cualquier momento completando el formulario en <https://www.worten.es/formulario-ejercicio-derechos-datos-personales>

Como titular de datos personales, el Cliente puede ejercer los derechos de acceso, rectificación y limitación del consentimiento, completando el formulario en <https://www.worten.es/formulario-ejercicio-derechos-datos-personales> y puede, presentar una queja ante la Comisión Nacional de Protección de Datos (CNPD).

Puedes encontrar más información sobre la política de privacidad de Worten en <https://www.worten.es/politica-privacidad>.

## **Apartado V – Ley aplicable en materia de Resolución Alternativa de Litigios.**

### **1. Legislación aplicable**

Los presentes Términos y condiciones y cualquier contrato que pueda celebrarse en virtud de ellos, se rigen por la normativa española.

### **2. Resolución Alternativa de Litigios**

En el caso de litigios nacionales y transfronterizos, iniciados por un consumidor contra un proveedor de bienes o proveedores de servicios, con respecto a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compra y venta o contratos de servicios, celebrados entre el proveedor establecido de bienes y los consumidores residentes. En España y la Unión Europea (ya sea Worten o un vendedor de Marketplace de Worten), el consumidor puede recurrir a una entidad de resolución de disputas del consumidor.

Worten y los vendedores de Marketplace establecidos en España, están sujetos al arbitraje o la mediación necesarios en el contexto de disputas de consumidores sometiéndose al tribunal arbitral adherido a ellos y juntas de arbitraje de disputas de consumidores legalmente autorizados.

En caso de disputas de consumidores nacionales y transfronterizos, los consumidores online, pueden usar el Centro Europeo del Consumidor a través de la plataforma de resolución de disputas en línea (ODR), que tiene el poder de resolver disputas relacionadas con obligaciones contractuales resultantes de contratos de venta o servicios online. Puede acceder a la Plataforma electrónica alternativa de resolución de disputas [aquí](#) para contratos de compra y venta o para servicios online nacionales o transfronterizos.

Las disputas relacionadas con compras realizadas en Marketplace, de vendedores fuera de la Unión Europea no están cubiertas por la Resolución alternativa de disputas establecida en esta cláusula.

Para reclamaciones y quejas relacionadas con las compras realizadas a Worten, puedes contactar en nuestro [Centro de Soporte](#).