

Términos y condiciones

Vendedores Marketplace Worten

1 Marco

1.1 Los presentes Términos y condiciones se aplican al servicio de intermediación en línea prestado por Worten¹, en el marco del Marketplace Worten, disponible en el sitio web www.worten.pt y www.worten.es (definido conjuntamente como *Marketplace Worten* o Plataforma) y regulan la relación entre el Vendedor y Worten en este contexto.

1.2 El *Marketplace Worten* está a disposición de personas jurídicas o empresarios en nombre individual para anunciar, ofrecer y vender sus productos online (el **Vendedor**), a través de Worten - Equipamentos Para o Lar, S.A., en Portugal (en el sitio web www.worten.pt) y a través de Worten España Distribución S.L. en España (en el sitio web www.worten.es), previo registro y aprobación por parte de esta, en un espacio digital que reúne a diferentes profesionales. La venta online solo es válida y aplicable a los territorios de Portugal continental e islas, España peninsular y Baleares.

1.3 En el marco de los sitios web mencionados en el número anterior, el Vendedor se compromete a cumplir con toda la legislación y normativa nacional y comunitaria de prohibición de bloqueo geográfico que le sea aplicable y que esté en vigor en cada momento. En particular en lo que se refiere a la utilización del sitio web www.worten.pt, el Vendedor está obligado a proporcionar al Cliente las mismas condiciones de acceso a los bienes en todo el territorio portugués, y no puede aplicar condiciones diferentes en función del lugar de residencia o de establecimiento del Cliente.

1.4 El Vendedor podrá vender sus Productos a los compradores que visiten el sitio web de Worten (los «**Clientes**») a los precios y condiciones establecidos por el propio Vendedor. Se entiende por «**Producto**» cualquier producto o servicio comercializado por los Vendedores encuadrable en el *backoffice* de la Plataforma *Marketplace Worten*, del que consta también información sobre las comisiones aplicables.

1.5 La relación entre el Vendedor y el Cliente se rige por los Términos y condiciones del *Marketplace Worten*, así como por cualquier información adicional que el Vendedor ponga a disposición del Cliente en el sitio web de Worten (ej.: política de devoluciones, política de privacidad, etc.), comprometiéndose el Vendedor a facilitarla a Worten para su colocación en la página del Vendedor disponible en el sitio web.

1.6 El uso del *Marketplace Worten* implica el conocimiento y la aceptación, en el proceso de registro, de los presentes Términos y condiciones, del Procedimiento de tramitación de reclamaciones contenido en el **Anexo I** y de la Documentación de la Plataforma, que en conjunto regulan la relación entre Worten y el Vendedor en el ámbito de la contratación electrónica para el uso del *Marketplace Worten* («Contrato»).

¹ Worten - Equipamentos Para o Lar, S. A., sociedad anónima inscrita en el Registro Mercantil de Oporto, con domicilio social en Lugar do Espido, Via Norte, Edifício 2D, 4470-179 Maia, Portugal, con NIPC 503630330; y Worten España Distribución, S. L., sociedad mercantil inscrita en el Registro Mercantil de Madrid con domicilio social en Plaza del Comercio, n.º 2, Parque Comercial MAGAPARK, Local WORTEN, 28703, San Sebastián de los Reyes, Madrid, España, con NIF B82140633

2 Funcionamiento del Marketplace Worten

2.1 El *Marketplace Worten* permite al Vendedor anunciar sus Productos y ofertas, aceptar los respectivos pedidos de los Clientes y cobrar el precio de los Productos vendidos, en cumplimiento de todos los requisitos legales. Para ello, Worten proporciona en la Plataforma un espacio reservado para que el Vendedor se identifique y describa sus Productos, así como su política de devoluciones y privacidad.

2.2 El Vendedor no podrá utilizar el espacio referido para fines publicitarios o de marketing.

2.3 Las operaciones realizadas a través del *Marketplace Worten* se celebran entre los Clientes y el Vendedor, en cumplimiento de los preceptos y demás requisitos fiscales vigentes en cada momento y de acuerdo con el **Anexo II**.

2.4 Worten no asume el cargo de agente/distribuidor/representante del Vendedor, ni de revendedor de los Productos proporcionados por el Vendedor a través del *Marketplace Worten*.

2.5 Worten, además de facilitar esta Plataforma online, solo asume la posición de intermediario del Vendedor en el ámbito de la relación con el Cliente en caso de litigio entre ambos, pero no asumirá ninguna responsabilidad derivada de las transacciones realizadas entre ellos, ni por el Producto vendido ni por la respectiva asistencia posventa, sin perjuicio de las obligaciones fiscales aplicables a Worten en virtud de la Nueva Directiva del IVA (Directiva (UE) 2019/1995²).

2.6 Las funcionalidades del *Marketplace Worten* y los servicios asociados prestados por Worten pueden consultarse en el **Anexo III** a los presentes Términos y condiciones.

3 Elegibilidad, registro y trazabilidad de los Vendedores

3.A Elegibilidad

3.1 Para acceder y utilizar el Marketplace, el Vendedor debe ser una persona jurídica o física (empresario individual) que ejerza una actividad económica debidamente registrada a efectos fiscales en el país en el que esté establecida o en otra jurisdicción desde la que envíe sus productos a los Clientes.

3.2 El acceso y uso del Marketplace por parte del Vendedor dependerá de:

- a) la creación de una cuenta, su registro previo en la Plataforma y la validación por parte de Worten de las condiciones de elegibilidad, para lo que deberá completar el formulario disponible en <https://www.worten.pt/vender-no-marketplace-worten>, siguiendo todos los pasos indicados en el mismo;
- b) el envío de los siguientes documentos:
 - b1) en el caso de persona jurídica de derecho privado:
 - i. documento comprobante de los datos bancarios del Vendedor (IBAN, SWIFT, titular de la cuenta), con fecha de emisión inferior a 6 meses;

² Directiva 2006/112/CE del Consejo, de 28 de noviembre de 2006, relativa al sistema común del impuesto sobre el valor añadido (DIVA), modificada por la Directiva (UE) 2017/2455 del Consejo, de 05.12.2017, y Directiva (UE) 2019/1995 del Consejo, de 21.11.2019

- ii. certificación del registro mercantil, o registro similar, del Vendedor, en particular, certificado comercial permanente;
 - iii. copia del documento de identificación del representante legal del Vendedor;
 - iv. comprobante del registro del IVA en la Unión Europea, emitido por la autoridad competente del país de expedición, únicamente para los Vendedores comunitarios (ubicados en la UE) que realicen envíos desde un país distinto al de su domicilio social;
 - v. comprobante del registro del IVA en la Unión Europea, solo para los vendedores extracomunitarios (ubicados fuera de la UE).
- b2) en el caso de empresarios individuales:
- i. documento comprobante de los datos bancarios del Vendedor (IBAN, SWIFT, titular de la cuenta), con fecha de emisión inferior a 6 meses;
 - ii. documento acreditativo de la declaración de inicio de actividad como comerciante ante la Administración Tributaria.
- b3) en el caso de instituciones y fundaciones privadas de solidaridad y con fines sociales:
- i. documento comprobante de los datos bancarios del Vendedor (IBAN, SWIFT, titular de la cuenta), con fecha de emisión inferior a 6 meses;
 - ii. documento que acredite el NIPC del Vendedor;
 - iii. actas constitutivas del Vendedor;
 - iv. estatutos;
 - v. acta de elección del representante del Vendedor.
- b4) en el caso de autoridades locales:
- i. documento comprobante de los datos bancarios del Vendedor (IBAN, SWIFT, titular de la cuenta), con fecha de emisión inferior a 6 meses;
 - ii. documento que acredite el NIPC del Vendedor;
 - iii. acta de elección del representante del Vendedor o, en caso de que no sea el Presidente, la orden de delegación de poderes, en su caso.
- c) aceptación y firma de los presentes Términos y condiciones y de los restantes Documentos Contractuales referidos en la Cláusula 1.5 que regulan la relación entre Worten y el Vendedor, los cuales están disponibles y pueden ser consultados en todo momento en el enlace [3720af1dc03069e80efe8fbb00b24b9beb0a7b2e \(worten.pt\)](https://www.worten.pt) y en la Plataforma, notificándose al Vendedor cualquier modificación de los Términos y condiciones según lo dispuesto más adelante en la Cláusula 24;
- d) firma de la Declaración de Autocertificación del Vendedor *Marketplace Worten*, a la que se hace referencia en el apartado 3.C de la presente cláusula, con el fin de cumplir con las obligaciones de trazabilidad de los Vendedores del *Marketplace Worten*;

aceptación de la utilización de medios automatizados que permitan la comprobación de la identidad del Vendedor, en los términos legalmente previstos³, así como la búsqueda de información relativa a la actividad comercial desarrollada por el Vendedor, en bases de datos europeas e internacionales.

3.B Registro

3.3 El Vendedor, tras enviar el formulario de registro y aceptación de los documentos mencionados en la letra b) del punto 3.2, recibirá un correo electrónico automático en el que se acusará recibo de

³ Artículo 30, n.º 1, letra b) de la DSA y Reglamento (UE) 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y a los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por el que se deroga la Directiva 1999/93/CE.

su registro. Si los datos no son correctos, el Vendedor deberá proceder inmediatamente a su modificación.

3.4 Worten confirmará la aceptación del Vendedor mediante el envío de un mensaje electrónico a la dirección de correo electrónico proporcionada por el Vendedor, fecha a partir de la cual se considerará celebrado el Contrato entre las Partes.

3.5 El registro creará una cuenta («Cuenta») sujeta a los siguientes requisitos:

- solo las personas jurídicas o los empresarios individuales pueden registrarse como Vendedores;
- debe facilitarse toda la información solicitada por Worten;
- toda la información proporcionada debe ser verdadera, exacta y actual, y debe actualizarse regularmente para que siga siendo fehaciente y correcta;
- la información fiscal debe estar actualizada y revisarse periódicamente para que se mantenga al día en todo momento;
- No se podrán crear Cuentas bajo pretextos falsos o fraudulentos ni por medios automatizados.

Worten garantiza que la identidad del Vendedor es claramente visible para los Clientes, incluyendo el nombre, dirección postal, número de teléfono, dirección de correo electrónico y número de registro mercantil o número de identificación fiscal y la referencia de que la Declaración de Autocertificación del Vendedor ha sido debidamente firmada, en los sitios web de venta, de acuerdo con los datos proporcionados por el Vendedor, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 30 de la DSA⁴.

3.C Trazabilidad

- i. En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 30 de la DSA y demás legislación conexas aplicable relativa a la trazabilidad de los comerciantes, Worten está obligada a:
 - a) obtener de los Vendedores, además de los demás documentos e información mencionados en el apartado 3.2 de la presente cláusula, una declaración de honor y compromiso firmada, denominada «Declaración de Autocertificación del Vendedor», en virtud de la cual el Vendedor confirma que todos y cada uno de los Productos, actuales o futuros, anunciados en publicidad, oferta o venta en el *Marketplace Worten*, cumplen y respetan las normas aplicables del derecho de la Unión Europea;
 - b) hacer todo lo posible para evaluar si la información y los documentos proporcionados por los Vendedores son fiables y completos, para lo cual podrá realizar solicitudes adicionales de pruebas que acrediten su veracidad; los Vendedores deberán responder sin demora a las solicitudes realizadas a este respecto;
 - c) solicitar al Vendedor que corrija la situación, sin demora, en los casos en que Worten obtenga indicios suficientes de que cualquier información o documento enviado por el Vendedor en virtud de la presente Cláusula es inexacto, incompleto o no está actualizado;
 - d) suspender al Vendedor hasta que la solicitud de corrección indicada en la letra c) anterior haya sido plenamente satisfecha; el Vendedor podrá presentar una reclamación a través del

⁴ La DSA corresponde a la Digital Services Act aprobada por la Unión Europea mediante el Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de octubre de 2022, relativo a un mercado único para los servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE (Reglamento de Servicios Digitales).

Procedimiento Interno de Reclamaciones previsto en la cláusula 20 de los presentes Términos y condiciones;

- e) almacenar la información y documentación proporcionada por los Vendedores para permitir su trazabilidad, de forma segura, durante un periodo de seis meses tras la finalización de la relación contractual con el Vendedor;
 - f) enviar dicha información y documentación a las autoridades competentes siempre que se le solicite.
- ii. La firma de la Declaración de Autocertificación del Vendedor deberá realizarse en el momento del registro en el *Marketplace Worten* o, en el caso de los Vendedores que ya dispongan de una cuenta activa, antes del 17 de febrero de 2025;
 - iii. El incumplimiento por parte del Vendedor de cualquiera de las obligaciones previstas en la presente sección 3.C. C implica la denegación de la creación de una cuenta en el *Marketplace Worten* o la suspensión provisional del Vendedor, quedando impedido de comercializar sus productos y servicios hasta el cese del incumplimiento.

4 Condiciones de uso del Marketplace

4.A Condiciones generales

4.1 Para acceder al Marketplace, el Vendedor recibirá un enlace de Worten donde deberá introducir su dirección de correo electrónico, nombre de usuario («username») y contraseña.

4.2 El Vendedor se compromete a mantener la confidencialidad de sus datos de acceso al Marketplace y a no divulgarlos a terceros, pudiendo modificarlos. El Vendedor será el único responsable del acceso al Marketplace con sus datos.

4.3 En caso de pérdida o uso indebido o fraudulento de su dirección de correo electrónico o contraseña, el Vendedor se compromete a notificar a Worten inmediatamente. En este caso, Worten bloqueará las credenciales de acceso del Vendedor y generará otras nuevas. En caso de que, tras la pérdida de los datos de acceso del Vendedor y antes del bloqueo de los mismos por parte de Worten, se produjese alguna transacción, el Vendedor asumirá toda la responsabilidad con independencia de la culpa, a menos que todavía sea posible cancelar dicha transacción o transacciones.

4.4 Al ofrecer los contenidos y la información en el Marketplace, el Vendedor autoriza a Worten a utilizarlos, reproducirlos y difundirlos por cualquier medio, forma o plataforma (lo que incluye su distribución, comunicación al público y puesta a disposición del público, en el Marketplace o en otros lugares, incluidas las redes sociales), en todo el mundo y sin límites de tiempo, con fines de comunicación, difusión, campañas publicitarias y de captación de Vendedores y Clientes, así como para dar a conocer el Marketplace y la actividad desarrollada por Worten.

4.5 Sin perjuicio de las medidas adoptadas en materia de moderación de contenidos, Worten podrá revisar los contenidos únicamente para adecuarlos a su imagen y calidad, o para realizar sugerencias de forma/lenguaje. En cualquier caso, el Vendedor seguirá siendo el único responsable de los Productos, servicios y contenidos bajo los presentes Términos y condiciones.

4.6 Sin perjuicio de las obligaciones legales aplicables, Worten es el único responsable de definir las condiciones de exposición, visibilidad, comunicación y difusión de los Productos en el Marketplace y en cualquier otro lugar, incluyendo los Productos destacados y la estrategia de comercialización del

Marketplace y de los Productos en el ámbito de las campañas generales de difusión de Worten, sin perjuicio de que el Vendedor pueda contratar con Worten campañas específicas de difusión.

4.7 Asimismo, el Vendedor deberá:

- a) utilizar el Marketplace de forma responsable, prudente y cuidadosa y no interrumpir o degradar la continuidad, integridad y calidad de los recursos y funcionalidades del mismo;
- b) mantener la confidencialidad con respecto a todos los datos e información a los que tenga acceso en virtud del acceso al Marketplace, en particular los datos personales de los Clientes u otras personas físicas;
- c) identificarse en calidad de profesional, proporcionando la información necesaria a Worten y a los Clientes; y
- d) no proporcionar ningún contenido que pueda ser potencialmente considerado ilícito, ilegal o contrario a estos Términos y condiciones.

4.8 Worten identificará al Vendedor ante los Clientes de acuerdo con los datos indicados por este en el momento de su registro en el Marketplace Worten.

4.9 El Vendedor se compromete a facilitar sus datos (razón social, nombre y correo electrónico del Representante Legal, país y dirección fiscal, país de expedición, NIPC, correo electrónico y teléfono de contacto) a Worten y a los Clientes a efectos de reclamaciones, servicio posventa y garantía de los Productos, así como a identificarse en calidad de Vendedor profesional.

4.B Moderación de contenidos

- i. El Vendedor se compromete a no proporcionar ningún tipo de información, productos, servicios o actividades cuyo contenido, independientemente de su forma, contravenga las leyes nacionales o de la Unión Europea aplicables, los reglamentos o los principios, valores, normas y procedimientos de Worten o que estén relacionados con actividades ilegales. Algunos ejemplos son discursos ilegales de incitación al odio, terroristas, discriminatorios, el intercambio de pornografía infantil o de imágenes privadas sin autorización, la violación de los derechos fundamentales, el acoso en línea, la violación de la protección de menores, la violación de datos personales y de la privacidad, la violación de los derechos de propiedad intelectual de terceros, la venta de mercancías peligrosas, la venta o el intercambio de productos que faciliten actividades delictivas, productos falsificados o no conformes, productos que infrinjan la legislación en materia de consumo, productos que infrinjan los derechos de autor o los derechos de propiedad industrial, productos que infrinjan la protección de datos personales, o la venta ilegal de animales, entre otros previstos en la legislación aplicable (los «Contenidos Ilícitos»).
- ii. En el supuesto de que, en el transcurso de la utilización del *Marketplace Worten*, el Vendedor facilite cualquier Contenido Ilícito o ilegal o que vulnere cualquier disposición legal o lo dispuesto en los presentes Términos y condiciones, Worten se reserva el derecho a bloquear o eliminar dicho contenido, sin perjuicio de recurrir a las autoridades competentes, en los términos previstos en la ley.
- iii. El Vendedor será informado con antelación del bloqueo de Contenidos Ilícitos, de la suspensión provisional o supresión definitiva, de acuerdo con los siguientes términos:
 - a) el bloqueo de Contenidos Ilícitos o ilegales significa que serán inmediatamente eliminados y dejarán de ser visibles en el sitio web de Worten, ya sean imágenes, mensajes, textos, vídeos, audio u otros;

- b) la suspensión provisional significa que el Vendedor ya no podrá acceder a su cuenta para la venta de sus Productos; el periodo de suspensión podrá variar en función de la gravedad de la infracción y del cese del incumplimiento;
 - c) la eliminación definitiva significa que el Vendedor ya no podrá acceder a su cuenta de forma permanente. La eliminación de la cuenta del Vendedor es definitiva e irreversible e implica la exclusión del Vendedor del *Marketplace Worten*.
- iv. La decisión de moderación de contenidos de Worten será comunicada al Vendedor, indicando los motivos de forma clara y debidamente motivada, en relación con las medidas y restricciones adoptadas.
- Si en el transcurso de las investigaciones llevadas a cabo para determinar si el Vendedor ha infringido las disposiciones legales o lo dispuesto en los presentes Términos y condiciones en materia de moderación de contenidos, Worten tuviera conocimiento de cualquier información que hiciera sospechar que se ha producido, se está produciendo o es susceptible de producirse una infracción penal, informará inmediatamente de sus sospechas a las autoridades policiales o judiciales competentes en la materia.
- v. Worten ha adoptado e implementado políticas y procedimientos para cumplir con sus obligaciones legales de moderación de contenidos, conforme lo indicado en la Política Digital Worten disponible en [Política Digital de Worten | Worten.pt](#).

4.C Punto de Contacto Único

- i. Sin perjuicio del estricto cumplimiento de la legislación aplicable en el diseño y gestión del sitio web de Worten, el Vendedor podrá, si detecta cualquier contenido que pueda sospechar ilícito o ilegal, denunciarlo a través del punto de contacto único, creado al efecto en el formulario «Denuncia de contenido ilícito», disponible en Seller Center - Denunciar contenido ilícito (worten.com).

5 Remuneración y pagos

5.1 En el marco del *Marketplace Worten*, el Vendedor se compromete a pagar comisiones por los pedidos pagados por los Clientes, así como una suscripción mensual por el uso de la Plataforma.

5.2 Worten transferirá al Vendedor el precio adeudado por los pedidos y pagado por los Clientes, tras deducir las comisiones y la suscripción mensual mencionados, así como otros importes debidos por el Vendedor.

5.3 En los términos del número anterior, Worten se reserva el derecho de cobrar al Vendedor todos los importes adeudados por el incumplimiento de los presentes Términos y condiciones, así como por el incumplimiento de las obligaciones legales que le sean aplicables, en los términos del punto D del **Anexo IV**.

5.4 En los términos establecidos por la ley, Worten compensará los cargos aplicables sobre el importe a transferir al Vendedor.

5.5 Los términos y condiciones para el pago de la retribución y transferencia de los importes al Vendedor se establecen en el **Anexo IV**.

6 Productos

6.1 El Vendedor se compromete a vender únicamente aquellos Productos sobre los cuales tenga derechos de propiedad. Los Productos anunciados por el Vendedor no pueden violar la legislación aplicable ni los derechos de terceros. El Vendedor se compromete a no publicitar ni vender ningún Producto que infrinja los derechos de propiedad intelectual de terceros, en particular lo que constituya una falsificación o mercancía fraudulenta según la legislación aplicable.

6.2 El Vendedor se compromete a anunciar en el *Marketplace Worten* productos físicos nuevos y productos reacondicionados, siempre que estén debidamente identificados ante el Cliente.

6.3 Worten no es la vendedora de los Productos adquiridos a través del *Marketplace Worten*, sino que el Vendedor, debidamente identificado en cada Producto, es la parte que contrata con el Cliente la compraventa de dichos Productos. Los productos comprados en el *Marketplace Worten* pueden devolverse en la tienda física de Worten en Portugal continental y en la isla de Madeira, pero no se pueden cambiar, y el vendedor asume la responsabilidad de las políticas de satisfacción con respecto a los productos.

6.4 El Vendedor también es el único responsable de la exactitud de la información que proporciona en relación con los Productos (en particular, características, estado y precio) y está obligado a garantizar que esta información sea clara, veraz y no induzca a error al Cliente. Asimismo, el Vendedor se obliga a garantizar que la información y las fotografías/imágenes que proporciona y que están asociadas a los Productos disponibles en el *Marketplace Worten* son fidedignas. Incluso en los casos en los que la información sobre el Producto ya se encuentre en el sitio web, el Vendedor está obligado a comprobar la exactitud de dicha información y a solicitar su corrección en caso de no conformidad o inexactitud.

6.5 Worten se reserva el derecho de rechazar la colocación de un Producto en el Marketplace, en particular, cuando no vaya acompañado de la información requerida por la ley —incluidos los tipos impositivos aplicables a los Productos— y por los presentes Términos y condiciones.

6.6 Para los Productos adquiridos en el *Marketplace Worten*, se aplican las garantías establecidas en las Cláusulas 15, 16 y 17, que deberán ser cumplidas por el Vendedor en los términos legalmente aplicables.

6.7 Los Productos colocados por el Vendedor en el *Marketplace Worten* deben anunciarse de forma clara e inteligible y están sujetos al sistema de recomendación y ordenación de gama implementado por Worten (véase <https://www.worten.pt/politica-de-ordenacao-de-produtos>).

Este sistema de recomendación y ordenación de gama se basa en un conjunto de parámetros, permitiendo a los Clientes cambiar estos parámetros mientras navegan por el sitio web de Worten. Los resultados de la búsqueda en el sitio web de Worten se basan en los siguientes parámetros:

- a) Relevancia: la ordenación por relevancia presenta los resultados de los Productos teniendo en cuenta criterios como los más vistos, los más vendidos, los productos en campaña y los productos que el Cliente ha visto en el pasado;
- b) Precio (más bajo): la ordenación por precio más bajo clasifica los Productos en función del precio, y se presentan en orden creciente;
- c) Precio (más alto): la ordenación por precio más alto ordena los Productos en función del precio, y se presentan en orden decreciente;

- d) Mejor descuento: la ordenación por mejor descuento clasifica los Productos en función del precio, y se presentan en orden decreciente de descuento;
- e) Mejor valoración: la ordenación por mejor valoración ordena los Productos en función de las valoraciones de los Clientes (de 1 a 5 estrellas), y se presentan en orden decreciente;

Productos patrocinados: la ordenación por productos patrocinados ordena los Productos en función de la publicidad que ha pagado el anunciante, que puede ser un tercero o un Vendedor, y de los intereses del Cliente durante sus búsquedas, mostrándose los productos patrocinados de forma más destacada y visible. Además de los resultados de los contenidos ofrecidos en las páginas de gama del sitio web de Worten, los Clientes también pueden encontrar ofertas de productos o servicios en la Buy Box.

La Buy Box es la sección situada a la derecha de la página de detalles del producto en el sitio web de Worten en la que los Clientes añaden productos a su cesta de la compra y visualizan contenidos destacados con las mismas funcionalidades, características, cantidades y calidades que el que han buscado y están visualizando en ese momento. En la Buy Box también es posible acceder a información del producto a comprar en función de lo siguiente:

- precio de venta al público y descuentos, si procede;
- opciones de venta del mismo producto de otros Vendedores;
- opciones de entrega o recogida en tienda y disponibilidad;
- información sobre cambios, devoluciones, cancelaciones y reembolsos;
- disponibilidad del producto o servicio; y
- criterios de Winning Offer.

La Winning Offer es la oferta resaltada en Buy Box. Si un producto vendido por Worten está disponible, se muestra en primer lugar, teniendo en cuenta que esta, en el cómputo general, cumple los siguientes criterios: (i) recogida en tienda en quince minutos y entrega a domicilio en dos horas; (ii) entrega gratuita con instalación y recogida de equipos antiguos; y (iii) política de devolución de productos ampliada de acuerdo con la ley. El resto de ofertas disponibles en la Buy Box son de Vendedores *Marketplace Worten* que, si están disponibles, se listarán según el precio más bajo y los gastos de envío en orden decreciente, teniendo siempre los Clientes la opción de cambiar este orden.

Worten recomienda a sus usuarios Vendedores del *Marketplace Worten*, conocidos como Vendedores Premium, que aparecen resaltados con un signo azul junto a su nombre y cuya calificación se basa en los siguientes criterios:

- actividad en el *Marketplace Worten* de más de 90 días;
- confirmación de los pedidos realizados por los clientes en las seis horas siguientes al pago (en los últimos 30 días);
- un índice de envíos fuera de plazo inferior al 2,5% (en los últimos 30 días);
- índice de incidentes inferior al 2% (en los últimos 30 días);
- valoración media de 4 estrellas o más (en los últimos 90 días);
- historial de buena experiencia demostrada por Clientes.

7 Exclusividad de categorías

7.1 El Marketplace Worten busca constantemente los mejores productos a los precios más competitivos para poder presentar la mejor oferta a sus clientes. En particular, la calidad del servicio ofrecido, la amplitud de la gama y el reconocimiento y notoriedad de marca de sus Vendedores son requisitos esenciales para el crecimiento y mantenimiento de un Marketplace que Worten quiere que sea fiable, de calidad y competitivo para sus clientes.

7.2 Habida cuenta de las hipótesis que se indican en el párrafo anterior y del cumplimiento de los objetivos estratégicos y financieros perseguidos por el Grupo Sonae SGPS, S.A. (del que Worten forma parte), se han identificado empresas del Grupo Sonae con vistas a que tengan exclusividad en la venta de las categorías indicadas en el back-office del Marketplace Worten.

8 Venta de los Productos

8.1 El contrato entre el Vendedor y el Cliente se considerará finalizado con la recepción del mensaje que contiene el pedido del Cliente y la confirmación del pago.

8.2 El Vendedor será informado por Worten, a través de la Plataforma del *Marketplace Worten*, cuando un Producto facilitado en esta sea encargado por un Cliente.

8.3 El Vendedor debe validar y confirmar al Cliente el pedido en cuestión en un plazo máximo de 24 (veinticuatro) horas a partir de la recepción de la respectiva orden del pedido.

8.4 Worten comunicará al Vendedor, a más tardar 24 (veinticuatro) horas después de que el Vendedor confirme el pedido y el Cliente realice el pago, los datos personales del Cliente que sean necesarios para proceder a la facturación y a la entrega del Producto o Productos solicitados.

8.5 El Vendedor se compromete a comprobar y responder a los mensajes recibidos dentro del Marketplace Worten en un plazo de 48 horas, para tomar conocimiento de los Productos solicitados por los Clientes.

8.6 La venta al Cliente solo se procesará tras la confirmación del respectivo pago por parte del Cliente, por lo que será una venta sujeta a la condición resolutoria que se produce en caso de indisponibilidad del Producto o de no aceptación por parte del Cliente de un Producto alternativo.

8.7 El Vendedor se compromete a respetar las disposiciones de los **Anexos V, VI, VII, VIII, IX y X** de los presentes Términos y Condiciones en el caso de la comercialización de suplementos alimentarios o productos similares, verduras o productos vegetales, pienso o alimentos para mascotas, productos digitales y libros electrónicos, de productos cosméticos y de higiene corporal y de lámparas de baja eficiencia energética, respectivamente.

8.8 El Vendedor se compromete a anunciar en el *Marketplace Worten* solo los Productos que estén disponibles y a eliminar inmediatamente cualquier anuncio relativo a Productos que ya no estén disponibles.

8.9 Si el Producto deseado por el Cliente no está disponible en el momento de finalizar la venta o posteriormente, las cantidades pagadas por el Cliente serán reembolsadas en un plazo de 30 (treinta) días desde que se conozca la indisponibilidad del Producto, lo que deberá ocurrir en un plazo de 30 (treinta) días desde la fecha de recepción del pedido.

8.10 Los datos registrados en el proceso de compra constituirán la prueba de las transacciones realizadas.

9 Envío y entrega de Productos

9.1 En el marco del sitio web www.worten.pt, el Vendedor se compromete a proporcionar condiciones de entrega para todo el territorio portugués, sin perjuicio de la posibilidad de aplicar condiciones de entrega diferentes en función del lugar de residencia o del lugar de establecimiento del Cliente.

9.2 Para cada Producto, el Vendedor deberá indicar expresa y claramente en el *Marketplace Worten* las modalidades de entrega del mismo, de acuerdo con la tabla de métodos de entrega disponible en la Plataforma del *Marketplace Worten*, así como todos los costes asociados.

9.3 El Vendedor se compromete a incluir el *tracking ID* (identificador o número de seguimiento) en los pedidos; este identificador debe guardar conformidad con el país de envío que el Vendedor haya indicado.

9.4 Adicionalmente, el Vendedor deberá identificar de forma visible en el exterior del pedido el Albarán de Entrega («Delivery Slip») generado automáticamente para cada pedido en la Plataforma *Marketplace Worten*.

9.5 El Vendedor se compromete a embalar los Productos de manera que no se dañen durante el transporte.

9.6 El Vendedor se compromete a entregar los pedidos que haya aceptado en los plazos definidos por este en el *back-office* de la Plataforma *Marketplace Worten* (este plazo de entrega incluye tiempos de preparación y de envío); el plazo de entrega no podrá exceder el plazo indicado al Cliente por el Vendedor en el *Marketplace Worten* o, a falta de indicación de una fecha o plazo de entrega, 30 (treinta) días naturales desde la recepción del pedido.

9.7 En caso de incumplimiento del plazo de entrega mencionado en el número anterior, el Cliente tiene derecho a solicitar la entrega en un plazo adicional adecuado a las circunstancias.

9.8 Si el Vendedor no realiza la entrega en el plazo adicional, el Cliente tiene derecho a rescindir inmediatamente el contrato, debiendo el Vendedor devolver el importe pagado, incluidos los gastos de envío, en un plazo máximo de 14 (catorce) días; si no lo hace, el Cliente puede reclamar la devolución del doble.

9.9 Asimismo, el Vendedor deberá confirmar el estado «enviado» («shipped») en la Plataforma *Marketplace Worten*.

9.10 El Vendedor se obliga también a facilitar al Cliente, a través de la Plataforma *Marketplace Worten*, una copia de la factura correspondiente al producto adquirido, en un plazo máximo de 5 días desde la fecha de envío.

9.11 Adicionalmente, el Vendedor deberá asumir todas las responsabilidades y riesgos del transporte de los pedidos, lo que significa que tendrá que pagar, cuando corresponda, el IVA, los derechos de aduana y las tasas de despacho de aduana. El importe que deberá pagar dependerá del valor de mercado de las mercancías que componen el pedido.

10 INCOTERM

10.1 La relación entre el Vendedor y el Cliente se rige por los **Incoterms DDP** («Delivered Duty Paid»), es decir, el Vendedor asume todos los riesgos relacionados con el transporte de la mercancía hasta el lugar de destino designado por el Cliente, incluido el pago de los derechos de aduana o los impuestos que puedan corresponder.

10.2 El Vendedor será responsable de cualquier producto confiscado, incluyendo multas, tasas, costes u otros gastos asociados a ellos, por las autoridades aduaneras, resultantes de la violación de la propiedad intelectual de terceros o de violación de cualquier prohibición y restricción referente a la importación y exportación que el Vendedor no haya cumplido.

11 Precio de venta

11.1 El precio de venta de los Productos es definido libremente por el Vendedor, en los términos de la legislación vigente.

11.2 El precio mostrado en el *Marketplace Worten* debe incluir todos los impuestos, tasas y gastos aplicables (incluido el IVA, los costes de embalaje, EcoReee, transporte, compensación equitativa en virtud de la Ley de Copia Privada, si procede, derechos de aduana e impuestos, etc.).

11.3 El Vendedor deberá definir e identificar separada y expresamente, tanto en el sitio web como en la propia factura (cuando proceda), los gastos de envío de los Productos al Cliente, de acuerdo con las tarifas facilitadas en la Plataforma *Marketplace Worten*.

11.4 Las obligaciones fiscales del Vendedor se regulan detalladamente en el **Anexo II**.

12 Cancelación de pedidos

12.1 En caso de cancelación del pedido por parte del Cliente hasta la aceptación del mismo por parte del Vendedor, Worten reembolsará al Cliente todos los pagos realizados, como muy tarde, en un plazo de 30 (treinta) días a partir de la fecha en la que el Vendedor fue informado de la decisión de cancelación del Cliente.

12.2 En caso de cancelación del pedido por parte del Cliente en un momento posterior a la aceptación del pedido por parte del Vendedor, corresponderá al Vendedor, si así lo decide, activar el reembolso directamente en el *back office* de la Plataforma *Marketplace Worten*.

12.3 En caso de cancelación del pedido por parte del Vendedor, tras su aceptación respectiva, se producirá una suspensión provisional del Vendedor, en las situaciones previstas en el Anexo XI.

13 Reclamaciones no relacionadas con disconformidad de los Productos

13.1 El Cliente podrá presentar reclamaciones en el *Marketplace Worten* en relación con los Productos adquiridos dentro del *Marketplace Worten*.

13.2 Los litigios se resolverán directamente entre el Cliente y el Vendedor, pudiendo Worten eventualmente ejercer de intermediario a través de las herramientas puestas a su disposición en el *Marketplace Worten*.

13.3 El Vendedor se compromete a responder al Cliente en un plazo de 48 (cuarenta y ocho) horas a cualquier mensaje enviado por el Cliente o a través de Worten sobre los Productos. Cuando un Cliente presente una reclamación relativa a un Producto, el Vendedor asumirá la responsabilidad de la resolución de dicho conflicto. El Vendedor hará todo lo posible para resolver el conflicto con el Cliente de forma amistosa.

13.4 Después de la confirmación de la recepción del pedido, y en los casos en los que el Cliente se niegue a ponerse en contacto con el Vendedor directamente, cuando el Cliente presente una reclamación relacionada con el Producto adquirido al Vendedor usando los canales de comunicación de Worten, Worten remitirá dicha reclamación al Vendedor a través de la Plataforma.

13.5 El Vendedor enviará a Worten una respuesta en un plazo máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas. Si la información proporcionada por el Vendedor es suficiente, Worten enviará una respuesta al Cliente basada en la información proporcionada por el Vendedor. Si la información proporcionada por el Vendedor es insuficiente, el Vendedor deberá proporcionar las aclaraciones adicionales en un plazo máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas. En cualquier caso, Worten siempre comunicará la resolución final al Vendedor. En este caso, el Vendedor proporcionará a Worten toda la información necesaria para que Worten lo pueda representar ante el Cliente.

13.6 En caso de que el Vendedor no resuelva el litigio con el Cliente en un plazo de 10 (diez) días naturales a partir de la recepción de la reclamación, Worten podrá, previa notificación al Vendedor a tal efecto, reembolsar al Cliente de forma justificada, cargando los respectivos importes al Vendedor.

13.7 Sin perjuicio de los casos en los que Worten asuma la posición de intermediaria del Vendedor en la tramitación de las reclamaciones efectuadas por el Cliente en los términos de esta cláusula, Worten no asumirá ninguna responsabilidad frente al Cliente, declinando cualquier responsabilidad al respecto, por ser parte ajena a la relación contractual entre el Cliente y el Vendedor.

14 Otras obligaciones

14.1 El Vendedor se compromete además a:

- (a) Proporcionar y mantener sus datos, certificado fiscal y datos de contacto verdaderos, completos y actualizados e identificarse como Vendedor profesional en todas las comunicaciones y contactos con Clientes o información compartida en el Marketplace.
- (b) Proporcionar un servicio de calidad a los Clientes mediante el uso de la diligencia, celo y profesionalidad debidos.
- (c) Cumplir con la legislación aplicable en materia de ejercicio de la actividad comercial inherente a la venta de los Productos (a saber, registro comercial, obligaciones contables, fiscales y contributivas).
- (d) Vender y entregar los Productos de acuerdo con todas las leyes, reglamentos y códigos de conducta aplicables.
- (e) Garantizar la condición, características, nivel de conservación y estado general de los productos, incluyendo todas sus partes accesorias o principales, los defectos o vicios de los productos y su conformidad con la información proporcionada en la Plataforma.
- (f) Garantizar la existencia y exactitud de la documentación asociada a los productos, de acuerdo con la normativa europea aplicable.
- (g) Informar de los precios de los Productos (IVA incluido), incluida cualquier tasa adicional que sea cobrada, reconociendo además que Worten puede negarse a dar cabida a un Producto en el Marketplace en caso de desacuerdo con la adecuación del precio para los Clientes.
- (h) Garantizar la fiabilidad, exactitud y corrección de toda la información, datos y contenidos proporcionados en el Marketplace o a través de él, en particular la descripción de las

características de los productos, precios, calidades, extras, documentación disponible u otras funcionalidades, así como cualquier contenido que los acompañe (como imágenes, textos, música, gráficos, vídeos, nombres y marcas, así como otros elementos identificativos de los mismos —en lo sucesivo, el «Contenido»—). Todos los Contenidos que el Vendedor pretenda publicar en el *Marketplace Worten* deberán ser previamente aprobados por Worten, concretamente a efectos de control de calidad y legalidad de los productos.

- (i) Garantizar que los productos y contenidos no infrinjan la legislación aplicable ni promuevan el racismo, la discriminación o la violencia, además de no incluir un lenguaje o contenido ofensivo, obsceno o difamatorio o que viole la privacidad de terceros.
- (j) Garantizar que el contenido es correcto y verdadero.
- (k) No presentar ofertas de compra o venta de Productos ilegales y no anunciar ofertas o información de carácter violento, provocativo, ofensivo, racista o que pueda violar la privacidad o los derechos de terceros.
- (l) Asumir la plena y única responsabilidad de la veracidad de los datos de la oferta del Producto y su adecuación al contenido de la misma, así como la responsabilidad de la legalidad, venta y consecuencias de la venta del Producto.
- (m) Comportarse de forma cordial y civilizada en su trato con otros Vendedores y Clientes al utilizar el Marketplace.
- (n) Si procede, el Vendedor se compromete a responder a los mensajes del Cliente en idioma inglés si no pudiera hacerlo en el idioma del Cliente. Asimismo, el Vendedor se compromete a colaborar proactivamente con Worten para responder a las preguntas y satisfacer, en la medida de lo posible, las solicitudes presentadas.
- (o) Utilizar, respectivamente, el portugués y el español en todos los contenidos, comunicaciones e información que pongan a disposición de los Clientes en *Marketplace Worten*, dependiendo de si pone a la venta sus Productos en el sitio web www.worten.pt o www.worten.es (a título de ejemplo y de forma no exhaustiva, en el etiquetado/rotulación, información sobre la garantía, manual de instrucciones, anuncios de sus Productos, su identificación y cualquier otra información facilitada al Cliente);
- (p) No ceder su posición contractual a terceros sin el consentimiento previo por escrito de Worten.
- (q) Informar a Worten de manera oportuna y diligente de la ocurrencia de todos y cada uno de los eventos que puedan perjudicar o impedir el cumplimiento oportuno de cualquiera de las obligaciones previstas en los presentes Términos y condiciones; y
- (r) Cumplir con todas las obligaciones derivadas de las compras y ventas de Producto a través del Marketplace y de la legislación aplicable, y vigente en cada momento, concretamente la relativa a:
 - Contratos celebrados a distancia⁵.
 - Venta y garantía de bienes de consumo⁶.
 - Prácticas comerciales desleales⁷.
 - Seguridad general de los productos y servicios⁸.
 - Prácticas comerciales con reducción de precio⁹.

⁵ En particular, de acuerdo con la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre derechos de los consumidores.

⁶ En particular, de acuerdo con la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, la Directiva (UE) 2019/771 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019 y la Directiva (UE) 2019/770 del Parlamento Europeo y del

Consejo, de 20 de mayo de 2019, relativas a determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo, y a ciertos aspectos relativos al suministro de contenidos y servicios digitales.

⁷ En particular, de conformidad con la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior.

⁸ En particular, de conformidad con la Directiva 2001/95/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 3 de diciembre de 2001, relativa a la seguridad general de los productos.

⁹ En concreto, de acuerdo con el Decreto Ley portugués 70/2007, de 26 de marzo, en su versión actualizada.

- Indicación de precios de venta al público¹⁰.
- Obligaciones fiscales y aduaneras¹¹.
- Cláusulas contractuales generales¹².
- Publicidad¹³.
- Protección de datos personales¹⁴.
- Prácticas de bloqueo geográfico y de discriminación¹⁵.

14.2 El Vendedor reconoce y acepta que el Vendedor será el único y exclusivo responsable de lo siguiente:

- a) Pago de la retribución a Worten de acuerdo con lo establecido en los presentes Términos y condiciones.
- b) La ejecución de los contratos de compraventa cuyo objeto sean los Productos, incluyendo, en su caso, todo el procedimiento de transmisión de la propiedad y control sobre los mismos.
- c) La política de reembolso o cambio de sus Productos de acuerdo con las disposiciones de los presentes Términos y condiciones o su política publicada en la Plataforma; y
- d) Riesgo por la no comercialización de cualquier producto facilitado en el Marketplace.

14.3 El Vendedor no debe inducir a error a sus Clientes sobre la relación entre el Vendedor y Worten, y no puede indicar falsamente que los Productos y Contenidos que facilita están patrocinados o apoyados por Worten.

14.4 El Vendedor se compromete a observar las mejores prácticas medioambientales en lo que se refiere a un embalaje más sostenible, materializando la preocupación de Worten por reducir el impacto medioambiental de su actividad y la de sus socios.

14.5 Worten es una empresa de reconocido mérito, con un alto sentido de la profesionalidad y que favorece las buenas relaciones con sus clientes. En este sentido, en todas sus interacciones con Worten y con los Clientes, los Vendedores deben responder con civismo y máximo respeto, y abstenerse de cualquier comentario o respuesta inapropiada, ofensiva, calumniosa o conflictiva.

¹⁰ En concreto, de acuerdo con el Decreto Ley portugués 138/90, de 26 de abril, en su versión actualizada.

¹¹ En particular, de conformidad con lo dispuesto en la Directiva (UE) 2019/1995 del Consejo de 21 de noviembre de 2019, y la Directiva (UE) 2017/2455 del Consejo de 5 de diciembre de 2017, por la que se modifica la Directiva 2006/112/CE en lo que respecta a las disposiciones relativas a la venta a distancia de bienes y a determinadas entregas internas de bienes, el Código del Impuesto sobre el Valor Añadido y el régimen del IVA aplicable a las operaciones intracomunitarias, la legislación fiscal aplicable en materia de facturación, documentos de transporte y otros documentos de interés fiscal, así como la normativa aduanera aplicable.

¹² En concreto, de acuerdo con el Decreto Ley portugués 446/85, de 25 de octubre, en su versión actual.

¹³ En particular, de conformidad con la Directiva 2006/114/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, sobre publicidad engañosa y publicidad comparativa.

¹⁴ En particular, en los términos del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento General de Protección de Datos) y la Ley portuguesa 58/2019, de 8 de agosto.

¹⁵ En particular, de conformidad con el Reglamento (UE) 2018/302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 28 de febrero de 2018, sobre medidas destinadas a impedir el bloqueo geográfico injustificado y otras formas de discriminación por razón de la nacionalidad, del lugar de residencia o del lugar de establecimiento de los clientes en el mercado interior y con la Ley portuguesa 7/2022, de 10 de enero.

15 Derecho de libre rescisión del contrato de compraventa por parte del Cliente

A) Ejercicio del derecho de libre resolución en términos generales

15.1 En el marco del Marketplace Worten, las devoluciones se realizarán de acuerdo con la Directiva 2011/83/UE relativa a los derechos de los consumidores, que regula la Venta a Distancia e impone a los Vendedores el derecho de Libre Resolución de los Consumidores. Este régimen es obligatorio, sin perjuicio de la posibilidad de que los Vendedores establezcan condiciones más favorables para los consumidores.

15.2 El Cliente podrá, libremente y sin necesidad de justificación alguna, rescindir el contrato celebrado con el Vendedor y devolver el Producto en un plazo máximo de 14 (catorce) días seguidos desde la recepción del mismo. En caso de que el Cliente haya solicitado varios Productos en un mismo pedido, pero hayan sido entregados por separado, el plazo se contará a partir del día en que el Cliente reciba el último Producto.

15.3 Para devolver el Producto, el Cliente deberá cumplir las siguientes condiciones:

Productos	Condición
Libros	Estado original
Películas, televisión y música: CD, DVD, vinilo, etc.	Paquete sin abrir, con los sellos intactos
Software y videojuegos	Paquete sin abrir, con los sellos intactos
Electrónica (televisión, audio, vídeo, informática, GPS, etc.)	Productos sin indicios de uso indebido. Devolución de los Productos completos, con todos sus componentes y accesorios, manual de instrucciones y embalaje original en perfecto estado
Ropa, calzado y accesorios	Estado original y con todos los embalajes y etiquetas
Otros productos	Productos sin indicios de uso indebido. Devolución de los Productos completos, con todos sus componentes y accesorios, manual de instrucciones y embalaje original en perfecto estado

15.4 Si el Vendedor prevé un plazo más largo o condiciones más ventajosas para las devoluciones en virtud del Derecho de Libre Resolución, el Vendedor está obligado a indicar el plazo y condiciones para la devolución en su página del sitio web de Worten, explicando las condiciones específicas que pueden ser aplicables a la devolución del Producto, siempre que no limiten los derechos conferidos por la Ley al Cliente.

15.5 Salvo que las partes acuerden lo contrario, establecido en la Política de Devoluciones del Vendedor, el Vendedor no está obligado a aceptar devoluciones de:

- mercancías elaboradas según las especificaciones del Cliente o claramente personalizadas;
- bienes que, por su naturaleza, no pueden ser devueltos o pueden deteriorarse o caducar rápidamente;
- los productos precintados no se pueden devolver por razones de protección de la salud o de higiene una vez abiertos después de su entrega;
- bienes que, después de su entrega y por su naturaleza, queden inseparablemente mezclados con otros Productos; y
- suministro de contenidos digitales no facilitados en un soporte material.

15.6 El ejercicio del derecho de libre resolución por parte del Cliente puede realizarse abriendo una conversación con el Vendedor a través de chat en la Plataforma *Marketplace* Worten.

15.7 En caso de rescisión del contrato de compraventa, por medio del ejercicio de libre resolución, se reembolsarán al Cliente todos los pagos realizados sin demora injustificada y, en cualquier caso, a más tardar en un plazo de 14 (catorce) días a partir de la fecha en la que el Vendedor haya sido informado de la decisión de rescisión del Cliente. Solo se permitirá la retención del reembolso mientras no se haya recibido la mercancía o mientras el Cliente no haya aportado la prueba de la devolución de la misma; en cualquier caso, la ley prohíbe la retención del reembolso en los casos en que sea el Vendedor quien deba recoger la mercancía (debido a su naturaleza o tamaño), así como en los casos en que el Vendedor se haya ofrecido a recoger la mercancía.

15.8 El reembolso de los importes pagados se realizará a través del mismo medio de pago utilizado por el Cliente en la transacción inicial. Worten procederá con el reembolso, después de que el Vendedor lo haya validado en el *back-office* de la Plataforma *Worten Marketplace*. En el caso de que Worten ya hubiera transferido el importe correspondiente a dicho pedido, descontado de la comisión, este será adeudado por Worten al Vendedor, deduciéndolo en el siguiente ciclo de pago o enviando la respectiva nota de cargo al Vendedor.

15.9 El Cliente correrá con los gastos de devolución de los Productos, salvo que los Vendedores acuerden asumir dichos gastos en sus condiciones de devolución. El Vendedor deberá informar al Cliente, antes de la celebración del contrato, sobre quién correrá con los gastos de devolución de los Productos.

15.10 El Vendedor no está obligado a reembolsar los gastos de envío adicionales cuando el Cliente solicite expresamente una modalidad de entrega diferente y más onerosa que la modalidad comúnmente aceptada y menos onerosa propuesta por el Vendedor.

15.11 Cuando, debido a su naturaleza o tamaño, la mercancía no pueda ser devuelta por correo, será responsabilidad del Vendedor recoger la mercancía y asumir el coste respectivo.

15.12 El incumplimiento de la obligación de reembolso dentro del plazo previsto en el punto 15.7 obligará al Vendedor de bienes o al prestador de servicios a reembolsar el doble de los importes pagados por el consumidor en un plazo de 15 (quince) días hábiles, sin perjuicio del derecho del consumidor a la indemnización por daños y perjuicios patrimoniales y no patrimoniales.

15.13 Siempre que Worten lo solicite, el Vendedor estará obligado a enviar la información sobre el estado de las devoluciones y los números de expedición (número asignado por el Vendedor o por el transportista contratado para el envío del Producto al Cliente).

B) Ejercicio del derecho de libre resolución en Tienda Física

15.14. En el caso de un Producto de tamaño reducido (medidas = 120×50×40cm y peso inferior a 30kg), el Cliente podrá ejercer el derecho de desistimiento mediante la entrega del Producto en una tienda física Worten situada en Portugal continental y Madeira (en lo sucesivo, «Tienda Física»). Se aplicarán, en este caso, las normas a las que se refiere el apartado «14 con las debidas adaptaciones. A) Ejercicio del derecho de libre resolución en términos generales», así como las siguientes normas.

15.15. Worten comprobará que el Producto se encuentre dentro de las dimensiones citadas en el párrafo anterior y que la entrega del Producto se realice dentro del plazo legal u otro más amplio, establecido por el Vendedor. La fecha de entrega será validada de acuerdo con la información cargada por el Vendedor en el *backoffice* de la Plataforma Marketplace Worten (*tracking ID*). A falta de información dada por el Vendedor sobre la fecha de entrega del producto, Worten deberá considerar que el Cliente está ejerciendo la resolución en el plazo correcto.

15.16. En caso de rescisión del contrato de compraventa, a través del ejercicio de libre resolución en Tienda Física, Worten procederá, en este momento, tras comprobar que la resolución es procedente (en particular porque se cumplen las condiciones descritas en el 15.14 y la política de devoluciones aplicable), a devolver al Cliente los importes abonados.

15.17. En el plazo máximo de veinte (20) días naturales desde la fecha de reembolso mencionada en el apartado 15.16, Worten enviará el Producto al almacén logístico de Worten, y el Vendedor será notificado cuando el artículo esté disponible para su recogida en el almacén logístico de Worten¹⁶.

15.18 El Vendedor se compromete a recoger el Producto en cuestión del Almacén Logístico de Worten en un plazo máximo de treinta (30) días naturales, desde el envío de la notificación de la disponibilidad del artículo al que se refiere el párrafo anterior, a menos que el Vendedor haya contratado uno de los servicios logísticos de Worten, en cuyo caso se aplicarán las normas de dicho servicio.

15.19 Una vez finalizado el plazo de 30 (treinta) días citado en el número anterior, Worten cobrará al Vendedor la cantidad de 0,15 euros (quince céntimos) por cada día de almacenamiento del Producto en cuestión, hasta que este sea recogido o Worten adquiera la propiedad del mismo en los términos del número siguiente.

15.20 Si el Vendedor no recoge el Producto en el plazo de 30 (treinta) días, mencionado en el punto 15.18, Worten enviará al Vendedor una última notificación en la que le informará de que, de no expresar nada en un plazo máximo de 60 (sesenta) días, los Productos en cuestión se considerarán abandonados voluntariamente y, por consiguiente, el Vendedor perderá sus derechos de propiedad sobre los mismos a favor de Worten, que los adquiere a título de ocupación (véase artículo 1316 del Código Civil portugués).

15.21 El Vendedor podrá impugnar la decisión de Worten de reembolso, en un plazo máximo de 30 días¹⁷ a partir de la fecha en la que Worten le comunicó dicha decisión, rellenando el formulario disponible en <https://sellercenter.worten.com/reports> - «Orders»/«Returns in Store». Al rellenar este formulario, el Vendedor debe explicar por qué no está de acuerdo con la decisión de reembolso.

15.22 La impugnación presentada por el Vendedor será examinada por Worten en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la fecha de recepción del formulario presentado por el Vendedor. Si Worten valida la justificación presentada por el Vendedor, el importe del pedido se le devolverá a este último en el próximo ciclo de pago, después de descontar el importe correspondiente a la comisión debida a Worten. En caso de no validar, debidamente fundamentada, la impugnación presentada por el Vendedor, no habrá devolución del importe del pedido.

16 El derecho al rechazo

16. 1 El Vendedor se compromete a cumplir los términos establecidos en el presente capítulo, así como el derecho de rechazo concedido a los Clientes que realicen compras en Worten.pt, en el ámbito de aplicación de la Directiva 2011/83/UE, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores y la Directiva 2019/771/UE, de 20 de mayo de 2019, sobre determinados aspectos de la compraventa de bienes.

¹⁶ Este número no se aplica a los Vendedores que contraten el servicio de Returns.

¹⁷ En el caso de los Vendedores que hayan contratado el servicio de Returns, el plazo para impugnar la decisión de reembolso de Worten será de 45 (cuarenta y cinco) días desde la fecha en que Worten comunique dicha decisión.

16.2 En los primeros 30 (treinta) días posteriores a la recepción del Producto, el Cliente podrá ejercer el derecho de rechazo y devolver el artículo objeto del incumplimiento.

16.3 Se entiende que el Producto no es conforme en las siguientes situaciones:

- a) El Producto no corresponde a la descripción, tipo, cantidad y calidad y no tiene la funcionalidad, compatibilidad, interoperabilidad y otras características anunciadas por el Vendedor;
- b) El Producto no es adecuado para ningún fin específico al que el Cliente lo destine, según lo anunciado por el Vendedor;
- c) El Producto no se entrega junto con todos los accesorios e instrucciones, incluyendo la instalación, según lo anunciado por el Vendedor; y
- d) El producto no se suministra con todas las actualizaciones anunciadas por el vendedor.

16.4 Además de los requisitos del artículo anterior, los Productos deberán:

- a) Ser adecuados para el uso al que están destinados los Productos de la misma naturaleza;
- b) Corresponderse con la descripción y poseer las cualidades de la muestra o modelo que el Vendedor anunció al Cliente antes de su compra por el Cliente, cuando corresponda;
- c) Entregarse con los accesorios, incluidos el embalaje, las instrucciones de instalación u otras instrucciones que el cliente pueda esperar recibir, cuando proceda; y
- d) Corresponder a la cantidad y poseer las cualidades y otras características, incluidas la durabilidad, la funcionalidad, la compatibilidad y la seguridad, habituales y esperadas en Productos del mismo tipo, teniendo en cuenta, entre otras cosas, su naturaleza y cualquier declaración pública hecha por el Vendedor o en nombre de él o por otras personas en fases anteriores de la cadena comercial, incluido el productor, en particular en la publicidad o el etiquetado.

16.5 En caso de que el Vendedor prevea otras situaciones de incumplimiento de los Productos más allá de las mencionadas en los párrafos anteriores o un período más largo para las devoluciones en virtud del Derecho de Rechazo, el Vendedor está obligado a indicar el plazo y las condiciones de devolución en la página del producto en el Marketplace Worten, explicando las condiciones específicas que pueden aplicarse, siempre que no limite los derechos conferidos por la Ley al Cliente.

16.6 En el caso de un Producto de tamaño reducido ($120 \times 50 \times 40$ cm o que supere el criterio $C+2L+2A \leq 300$ cm, donde $C \leq 120$ cm) y que pese menos de 30 kg y el Cliente desee rescindir el Contrato, el derecho de rechazo podrá ejercerse entregando el Producto, dentro del plazo aplicable, en una Tienda Física.

16.7 En caso de ejercicio del derecho de rechazo en Tienda Física, Worten: (i) comprobará que el Producto se encuentra dentro de las dimensiones mencionadas en el párrafo anterior; (ii) si la entrega del producto se realiza dentro del plazo legal o de otro tipo, más amplio, establecido por el Vendedor, y (iii) procederá al análisis del Producto para probar la existencia de la disconformidad, prevista en las cláusulas 16.3 y 16.4, indicada por el Cliente.

16.8 La fecha de entrega será validada de acuerdo con la información subida por el Vendedor en el *backoffice* de la Plataforma *Marketplace Worten (tracking ID)*. A falta de información dada por el Vendedor sobre la fecha de entrega del producto, Worten deberá considerar que el Cliente está ejerciendo la resolución a tiempo.

16.9 En caso de rescisión del contrato de compraventa, a través del ejercicio de rechazo en Tienda Física, Worten procederá, en este momento, tras comprobar que el desistimiento es admisible (en particular porque se cumplen las condiciones descritas en el 16.7), a devolver al Cliente los importes abonados y adeudar al Vendedor, en el próximo ciclo de pago, el importe equivalente al reembolso, siendo devuelto al Vendedor el importe de la comisión.

16.10. En el caso de que no se cumplan las condiciones descritas en la cláusula 16.7, Worten recibirá el producto del Cliente y lo remitirá al Vendedor para su revisión, siguiendo las demás normas establecidas en la cláusula 17 de estos Términos y condiciones.

16.11 En los casos en los que el Cliente ejerza el derecho de rechazo en una Tienda Física, Worten enviará el Producto al Almacén Logístico de Worten, a más tardar veinte (20) días después de la fecha del reembolso mencionado en el número 16.9. El vendedor recibirá una notificación cuando el artículo esté disponible para su recogida en el almacén logístico de Worten.¹⁸

16.12 El Vendedor se compromete a retirar el Producto en cuestión del Almacén Logístico de Worten en un plazo máximo de treinta (30) días naturales desde el envío de la notificación de disponibilidad del Producto por parte de Worten a la que se refiere el párrafo anterior, a menos que el Vendedor haya contratado uno de los servicios logísticos de Worten, en cuyo caso se aplicarán las normas de dicho servicio.

16.13 Una vez finalizado el plazo de 30 (treinta) días referido en el número anterior, Worten cobrará al Vendedor la cantidad de 0,15 euros (quince céntimos) por cada día de almacenamiento del Producto en cuestión, hasta que este sea recogido o Worten adquiera la propiedad en los términos del número siguiente.

16.14 Si el Vendedor no recoge el producto en el plazo de 30 (treinta) días mencionado en la cláusula 16.12, Worten enviará al Vendedor una última notificación en la que le informará de que, de no expresar nada en un plazo máximo de 60 (sesenta) días, los Productos en cuestión se considerarán abandonados voluntariamente y, por consiguiente, el Vendedor perderá sus derechos de propiedad sobre los mismos a favor de Worten, que los adquiere a título de ocupación (véase artículo 1316 del Código Civil portugués).

16.15 El Vendedor podrá impugnar la decisión de Worten de reembolso, en un plazo máximo de 30 días¹⁹ a partir de la fecha en la que Worten le comunicó dicha decisión, rellenando el formulario disponible en <https://sellercenter.worten.com/reports> - «Orders»/«Returns in Store». Al rellenar este formulario, el Vendedor debe explicar por qué no está de acuerdo con la decisión de reembolso.

16.16 La impugnación presentada por el Vendedor será examinada por Worten en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la fecha de recepción del formulario presentado por el Vendedor. Si Worten valida la justificación presentada por el Vendedor, el importe del pedido se le devolverá a este último en el próximo ciclo de pago, después de descontar el importe correspondiente a la comisión debida a Worten. En caso de no validar, debidamente fundamentada, la impugnación presentada por el Vendedor, no habrá devolución del importe del pedido.

¹⁸ Este número no se aplica a los Vendedores que contraten el servicio de Returns.

¹⁹ En el caso de los Vendedores que hayan contratado el servicio de Returns, el plazo para impugnar la decisión de reembolso de Worten será de 45 (cuarenta y cinco) días desde la fecha en que Worten comunique dicha decisión.

17 Otros derechos en el marco de la garantía de los productos

17.1 Para productos adquiridos y facturados hasta el 31 de diciembre de 2021, en caso de que el Producto llegase dañado, no funcionase correctamente o no sea conforme con la información facilitada por el Vendedor en el momento de la venta o con el contrato de compra —no conformidad—, el Cliente tiene derecho a que, en consecuencia, sea repuesto sin coste alguno mediante alguna de las siguientes opciones:

- reparación;
- sustitución por un producto de características equivalentes;
- reducción del precio;
- rescisión.

El Vendedor deberá confirmar si el Producto está cubierto por alguna garantía legal o comercial adicional anunciada en su página en el sitio web.

17.2 En caso de detectar la no conformidad en los primeros 30 (treinta) días después de la entrega del Producto, el Cliente podrá solicitar la sustitución o rescisión inmediata en worten.pt.

17.3 Es responsabilidad del Vendedor proporcionar una garantía para el Producto durante el período definido por la Ley aplicable en Portugal (a saber, para los artículos adquiridos y facturados hasta el 31-12-2021, las disposiciones del Régimen jurídico de venta y garantía de bienes de consumo - Decreto Ley 67/2003, de 8 de abril, modificado por el Decreto Ley 84/2008, de 21 de mayo; y, para los artículos adquiridos y facturados tras el 01-01-2022, lo dispuesto en el Decreto Ley 84/2021 de 18 de octubre, por el que se regulan los derechos de los consumidores en la compraventa de bienes, contenidos y servicios digitales) y las disposiciones de la Ley aplicable en España (a saber, Real Decreto Ley 7/2021 y 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).

17.4 Los productos adquiridos a partir del 1 de enero de 2022, incluido este día, tienen los siguientes plazos de garantía:

17.4.1 En worten.pt:

- Productos nuevos y reacondicionados: 3 años;
- Productos usados: 18 meses;
- Contenidos y servicios digitales de entrega única: 2 años;
- Por cada reparación realizada en el marco de la garantía legal, se añadirán 6 (seis) meses al periodo de garantía, con un límite de 4 (cuatro) reparaciones.

17.4.2 En worten.es:

- Productos nuevos: 3 años;
- Productos usados: 12 meses;
- Contenidos y servicios digitales de entrega única: 2 años.

17.5 Si el Vendedor ofrece garantías adicionales no contempladas en el presente Contrato ni en la legislación aplicable, deberá especificarlas en su página del *Marketplace Worten*, y estas prevalecerán sobre las disposiciones de la ley si son más favorables para los clientes.

17.6 En caso de sustitución del Producto, el nuevo Producto gozará de la misma garantía legal que el Producto sustituido.

17.7 El Vendedor se compromete a reparar o sustituir el Producto en un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales desde la recepción de la solicitud de activación de la garantía, salvo que la naturaleza y complejidad de los artículos, la gravedad de la falta de conformidad y el esfuerzo requerido para la reparación o sustitución justifiquen un plazo mayor.

17.8 Siempre que el Cliente active la garantía, de acuerdo con esta Cláusula, el Vendedor está obligado a elaborar y proporcionar a través de la Plataforma *Marketplace Worten* el informe técnico donde conste la decisión y los respectivos fundamentos, así como el desglose de las intervenciones realizadas en el Producto, si corresponde, antes de que finalice el plazo indicado en el número anterior.

17.9 En caso de rescisión del contrato de compraventa, el reembolso deberá efectuarse en un plazo máximo de 14 (catorce) días desde la fecha en la que el Vendedor haya sido informado de la decisión de rescisión por parte del Cliente, o bien desde que el Vendedor confirme la recepción del Producto en las debidas condiciones de uso o, alternativamente, desde que el Cliente presente una prueba de devolución de la mercancía.

17.10 El Vendedor se compromete a asumir todos los gastos de devolución del Producto no conforme, incluidos, cuando corresponda, los gastos de envío, de transporte y otros gastos logísticos del envío del Producto de sustitución, en las condiciones acordadas con el Cliente. En caso de devolución de todos los Productos de un pedido, se reembolsará el importe total pagado por el Cliente (precio de los Productos y gastos de envío). Si un pedido se devuelve parcialmente, el Cliente recibirá un reembolso parcial correspondiente al precio del (de los) Producto(s) devuelto(s) y los gastos de envío prorrateados por el número de Productos del pedido.

17.11 Para los Productos adquiridos en *worten.pt*, Worten tiene la obligación legal de gestionar la activación de garantía para el Cliente, en los términos previstos en las cláusulas anteriores, pudiendo acordar con el Vendedor dicha activación con el fin de garantizar el cumplimiento de la legislación vigente, salvo indicación expresa en contra del Vendedor, en cuyo caso Worten gestionará directamente con el Cliente. En situaciones en las que el Cliente vaya a una tienda Worten para entregar el Producto y la activación de la garantía sea realizada por el Vendedor, Worten enviará el Producto en cuestión al Almacén Logístico Worten dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción del artículo por parte de Worten.

17.12 En los casos en que, de acuerdo con el número 17.11, Worten sea responsable ante el Cliente de la no conformidad de los Productos, tiene derecho a devolverlos al Vendedor, cargándole a éste todos los costes asociados al proceso de activación de la garantía, incluido el importe reembolsado al Cliente y, en su caso, los costes de transporte, envío, mano de obra, logística, piezas y peritajes, entre otros, debidamente justificados. En estos casos, si el Vendedor está activo y tiene crédito en su cuenta, se realizará una compensación por ajuste en el siguiente ciclo de pago; si el Vendedor no está activo o no tiene crédito en cuenta, se le requerirá el pago, en los términos legales aplicables.

17.13 En caso de un uso indebido del Producto (y si el Vendedor o Worten han aceptado la devolución del Producto), los gastos de envío correrán a cargo exclusivamente del Cliente.

17.14 Salvo que el Vendedor requiera expresamente lo contrario, en caso de reparación, sustitución o reembolso mediante el ejercicio de las garantías legales previstas en esta Cláusula, el Vendedor se compromete a recoger el producto del almacén logístico de Worten en un plazo de 30 (treinta) días tras el envío de la notificación de puesta a disposición del artículo por parte de Worten, salvo en los casos en que el Vendedor haya contratado uno de los servicios logísticos de Worten, en cuyo caso se aplicarán las reglas previstas para ese servicio.

17.15 Una vez finalizado el plazo citado en el número anterior, Worten cobrará al Vendedor la cantidad de 0,15 euros (quince céntimos) por cada día de almacenamiento del producto en cuestión, hasta que este sea recogido o su propiedad se transfiera a Worten en los términos del número siguiente.

17.16 Si el Vendedor no recoge el producto no conforme en el plazo mencionado en el número 14 de este artículo, Worten enviará al Vendedor una última notificación en la que le informará de que, de no expresar lo contrario en un plazo máximo de 60 (sesenta) días, los productos en cuestión se considerarán abandonados voluntariamente y, por consiguiente, el Vendedor perderá sus derechos de propiedad sobre los mismos a favor de Worten, que los adquiere a título de ocupación (véase artículo 1316 del Código Civil portugués).

18 Niveles de servicio

18.1 El Vendedor, en la relación con Worten y con los clientes, se compromete a cumplir con los niveles de servicio identificados en el **Anexo XI** y acepta desde este momento, las sanciones previstas como consecuencia de su incumplimiento.

19 Suspensión y exclusión del Vendedor del Marketplace

19.1 Sin perjuicio de las situaciones previstas en el **Anexo XI**, Worten se reserva el derecho de suspender provisionalmente o excluir del *Marketplace Worten* a cualquier Vendedor que, dependiendo de la gravedad de la situación:

- a) incumpla las disposiciones de los presentes Términos y condiciones y de los demás Documentos Contractuales;
- b) no cumpla con las disposiciones de la legislación aplicable y que no esté en posesión de las autorizaciones legales y reglamentarias necesarias;
- c) incumpla las disposiciones de la legislación fiscal, en particular, irregularidades o falta de presentación del IVA a la Administración Tributaria;
- d) no firme digitalmente estos Términos y condiciones, a más tardar en el plazo de 30 (treinta) días a partir de la fecha de activación de la tienda;
- e) tenga comportamientos o interacciones inapropiadas, ofensivas, calumniosas o conflictivas tanto con los Clientes como con Worten; o
- f) proporcione cualquier Contenido Ilícito o ilegal o que viole cualquier disposición legal o las disposiciones de estos Términos y condiciones.

19.2 En caso de suspensión provisional, Worten notificará al Vendedor e indicará, antes o en el momento en que la suspensión surta efecto, las razones de su decisión en un soporte duradero y dará al Vendedor la oportunidad de pronunciarse al respecto.

19.3 En caso de exclusión, Worten comunicará al Vendedor los motivos que le han llevado a tomar su decisión al menos 30 (treinta) días antes de la fecha de exclusión. Sin embargo, este plazo de preaviso podrá no ser observado y Worten podrá informar al Vendedor de las razones de su exclusión sin respetar este plazo, cuando Worten:

- a) Esté sujeta a una obligación legal o reglamentaria que le obligue a dejar de prestar todos sus servicios del Marketplace a un Vendedor concreto, de forma que le impida cumplir con dicha notificación;
- b) Ejercer un derecho de rescisión por una razón imperiosa en virtud de la legislación nacional que se ajuste al Derecho de la Unión Europea; o

- c) Pueda demostrar que el Vendedor ha violado, dos veces seguidas o tres veces no consecutivas, los presentes Términos y condiciones, dando lugar a la inactivación permanente de la cuenta del Vendedor y la consiguiente terminación de la prestación de los servicios del Marketplace.

19.4 Además, Worten no tendrá la obligación de justificar los motivos que le han llevado a la decisión de excluir al Vendedor si, y según lo dispuesto en el Reglamento (UE) N.º 2019/1150, está sujeto a una obligación legal o reglamentaria de no transmitir los hechos o circunstancias específicas o la referencia a las razones aplicables, o si demuestra que el Vendedor ha violado, cinco veces seguidas u ocho veces intercaladas, las disposiciones de los presentes Términos y condiciones, lo que resulta en la terminación de la prestación de todos los servicios del Marketplace.

19.5 Tanto en caso de suspensión como en caso de exclusión, el Vendedor tendrá la oportunidad de aclarar los hechos y circunstancias relevantes en el marco del procedimiento interno de tramitación de reclamaciones mencionado en la Cláusula 1.5 y el **Anexo I**.

19.6 La exclusión del Vendedor por los motivos señalados en el **Anexo XI** implica la rescisión de los presentes Términos y condiciones. En estos casos, Worten impedirá el acceso del Vendedor a su Cuenta y a todos los contenidos asociados. No obstante, Worten permitirá al Vendedor el acceso a su área reservada en el *Marketplace Worten* única y exclusivamente con el fin de extraer los datos personales de los Clientes y los datos relativos a la actividad del Vendedor generados a través del *Marketplace Worten*, así como todos los datos relativos a los pedidos que estén pendientes en la fecha de finalización de los presentes Términos y condiciones.

19.7 Si, en la fecha en la que Worten decide la exclusión del Vendedor del *Marketplace Worten*, existen importes pendientes de pago, estos deberán ser abonados por el Vendedor en el plazo indicado en la notificación de pago.

19.8 Worten también puede suspender temporalmente el *Marketplace Worten* si es necesario responder a un peligro imprevisto e inminente relacionado con la defensa de los servicios de intermediación en línea, los Clientes u otros usuarios profesionales contra el fraude, el software malicioso (*malware*), las comunicaciones comerciales no solicitadas (*spam*), las violaciones de datos u otros riesgos de ciberseguridad.

19.9 En caso de aplicación de la suspensión provisional por las causas previstas en el **Anexo XI**, el Vendedor podrá, en cualquier momento, solicitar a Worten la reactivación de su cuenta, mediante la cumplimentación del formulario designado como Plan de Reactivación y puesto a disposición del Vendedor en la comunicación de aplicación de la citada medida, donde indicará las medidas adoptadas para subsanar el incumplimiento que dio lugar a la suspensión. La posibilidad de solicitar el citado Plan no procede cuando el incumplimiento que motivó la suspensión se refiera a obligaciones legales.

19.10 El plan mencionado en el número anterior será evaluado por Worten, en un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles, a contar desde la respectiva recepción. En caso de una decisión favorable, Worten anulará la suspensión y concederá al Vendedor un período de gracia inicial (en adelante, denominado «inmunidad»), durante el cual el Vendedor no será suspendido por incumplimientos derivados de las mismas causas que la suspensión inicial. El período de gracia inicial tendrá una duración de 30 (treinta) días, pudiendo prorrogarse, a solicitud del Vendedor, por períodos iguales, hasta un límite de 3 (tres) períodos consecutivos. Se consideran períodos consecutivos cuando las reactivaciones se producen en un plazo de tres (3) meses seguidos.

19.11 Después de los períodos indicados en el número anterior y después de la tercera reactivación de la tienda tras la secuencia de presentación de los planes de reactivación de la tienda, Worten no podrá reactivar la tienda y excluir al Vendedor del *Marketplace Worten*.

20 Rescisión del contrato

20.1 Cualquiera de las Partes podrá rescindir los presentes Términos y condiciones en caso de incumplimiento definitivo cometido por la Parte infractora de cualquiera de sus obligaciones derivadas de los presentes Términos y condiciones y de los demás Documentos Contractuales, así como por imposibilidad objetiva o subjetiva.

20.2 Además, el Vendedor puede rescindir los presentes Términos y condiciones si no está de acuerdo con las modificaciones de los mismos que le sean notificadas de acuerdo con la Cláusula 25, debiendo notificar su intención de rescisión en un plazo de 15 (quince) o 30 (treinta) días tras recibir la notificación de la modificación de los presentes Términos y condiciones, según lo dispuesto en las Cláusulas 26.4 y 26.5 respectivamente.

20.3 En caso de exclusión del Vendedor de la Plataforma *Marketplace Worten*, según la Cláusula 19, y de la consiguiente rescisión del Contrato, el Vendedor no podrá acceder a su Cuenta ni a ninguno de los contenidos asociados.

20.4 La rescisión del Contrato surte efecto en el plazo de 15 (quince) días desde la recepción de la notificación, momento a partir del cual, cesará automáticamente la relación contractual entre las Partes, así como el derecho del Vendedor a acceder al *Marketplace Worten* y a vender sus Productos a través del mismo.

21 Calificación de los Vendedores

21.1 Worten no califica a los Vendedores del *Marketplace Worten*. Sin embargo, Worten permite a los Clientes atribuir estrellas a los Vendedores en relación con cada una de las ventas, así como la posibilidad de insertar comentarios públicos. Estos indicadores son autónomos y Worten no utiliza ninguna herramienta para influir en ellos.

21.2 Después de los primeros 20 (veinte) pedidos, los Vendedores que reciban una puntuación inferior a 4 estrellas, podrán ser penalizados en los términos previstos en el **Anexo XI**. Las evaluaciones son visibles para todos los usuarios del sitio web de Worten. Worten muestra el nombre que el Cliente utilizó en el pedido para identificar la evaluación.

21.3 El *Marketplace Worten* presenta, organiza y comunica los Productos del Vendedor a través de las normas de publicidad de su sitio web.

21.4 Los principales indicadores/parámetros utilizados por los Clientes para medir la calidad de los bienes o servicios prestados a través del *Marketplace Worten* son los siguientes:

- a) Modo de envío según las expectativas del Cliente.
- b) El Producto se ajusta a la descripción realizada por el Vendedor.
- c) Se respeta el plazo de entrega.
- d) Producto bien embalado.
- e) Texto libre para que el Cliente describa su experiencia con el Vendedor.
- f) Estrellas (de 1 a 5) asignadas por el Cliente.

21.5 Las puntuaciones introducidas por los Vendedores se consideran fraudulentas, ya que pretenden influir artificialmente en los resultados. Worten hará caso omiso de la inserción de puntuaciones por parte de los Vendedores, a través de cuentas fraudulentas, y podrá aplicar una sanción o suspensión y exclusión del Vendedor conforme a lo establecido en el **Anexo XI**.

22 Procedimiento interno de reclamación

22.1 Worten dispone de un procedimiento interno para gestionar las reclamaciones presentadas por los Vendedores.

22.2 Este procedimiento permite a los Vendedores presentar quejas sobre cualquier problema tecnológico relacionado con el *Marketplace Worten*.

22.3 Asimismo, si el Vendedor no está de acuerdo con cualquier decisión tomada por Worten, basada en la violación legal o de los presentes Términos y condiciones o en caso de Acciones Abusivas, con respecto a la moderación de Contenidos Ilícitos o ilegales, o con respecto a la falta de corrección o de proporcionar la información y los documentos necesarios para el cumplimiento de las obligaciones de trazabilidad de los Vendedores, podrá utilizar este procedimiento para presentar su reclamación, por vía electrónica y de forma gratuita, durante un período de seis meses después de tomar la decisión, a contar desde la fecha de notificación de la decisión.

22.4 Cuando una reclamación contenga motivos suficientes para que Worten considere que su decisión es infundada o que el contenido proporcionado por el Vendedor no es ilegal o incompatible con estos Términos y condiciones, o contenga información que indique que el comportamiento del Vendedor no justifica la acción tomada, Worten revocará su decisión.

22.5 El Vendedor puede acceder al procedimiento interno de tramitación de reclamaciones en cualquier momento rellenando el formulario de contacto disponible en Seller Center - Reports (worten.com) <https://www.worten.pt/marketplace/formulario-de-contacto-e-suporte>. Adicionalmente, se adjunta a estos Términos y condiciones el procedimiento de tramitación de reclamaciones del *Marketplace Worten* (**Anexo I**).

23 Confidencialidad y tratamiento de los datos personales de los Clientes

A. Confidencialidad

23.1 En virtud de los presentes Términos y condiciones, ambas Partes podrán tener acceso a la información confidencial (en adelante, «Información») de la otra Parte, que estará claramente identificada y sujeta a los términos de esta Cláusula.

23.2 Se entiende por Información toda aquella información escrita, verbal o en soporte informático que contenga datos de carácter organizativo, técnico, comercial o financiero, según sea el caso, es decir, conocimientos técnicos («know-how»), listas y datos de clientes o proveedores, materiales, soluciones y equipos, listas de productos, estudios, programas informáticos o cualquier otra información relacionada con la actividad de Worten.

23.3 Las Partes se comprometen a tratar y mantener como absolutamente confidencial toda la Información y a utilizarla única y exclusivamente en el ámbito de los presentes Términos y condiciones, absteniéndose de cualquier uso fuera de este contexto independientemente de los fines, ya sea en beneficio propio o de un tercero, salvo en situaciones de litigio entre las partes o de incumplimiento

de los presentes Términos y condiciones, en cuyo caso la información relevante podrá ser presentada ante los tribunales.

23.4 El Vendedor es, además, responsable de todos y cada uno de los daños y perjuicios derivados de cualquier incumplimiento culposo o negligente de las obligaciones derivadas de los presentes Términos y condiciones en relación con el uso de la Información.

23.5 Ambas Partes se comprometen a revelar la Información únicamente al personal involucrado en la realización de las actividades objeto de los presentes Términos y condiciones, siendo responsables del cumplimiento del deber de secreto y confidencialidad por parte de los empleados.

23.6 La divulgación de la Información no crea ningún derecho de propiedad, licencia ni promesa de derechos a favor del Vendedor con respecto a la materia concretamente transmitida.

23.7 En el caso que, en el marco de un procedimiento legal o regulador, sea requerido que el Vendedor, o cualquier otra persona a la que este haya revelado Información confidencial, revele cualquier Información confidencial, el Vendedor notificará inmediatamente a Worten por escrito y consultará con Worten previamente a la revelación de la Información, a fin de evitar, en la medida de lo posible, que dicha Información sea revelada o para determinar el momento, la forma y el contenido de la misma.

23.8 Si el Vendedor tiene conocimiento de cualquier uso o divulgación no autorizada (real o potencial) de Información confidencial o cualquier otra infracción por parte de un empleado o tercero, deberá notificar inmediatamente a Worten lo ocurrido y comprometerse a cooperar para ayudar a Worten a recuperar, en la medida de lo posible, la posesión de la Información utilizada o divulgada en términos distintos a los acordados y a evitar cualquier otro uso o divulgación no autorizada.

23.9 En el marco de la prestación de servicios de intermediación en línea, Worten accede y comparte algunos datos de los Vendedores con socios que operan en este ámbito, a saber:

- a) Plataforma del *Marketplace Worten* a través de la cual los Vendedores se registran y crean una tienda en el *Marketplace Worten*, gestionando posteriormente toda su operación en ese *back-office* (a excepción de los temas de facturación y pagos, que consultan a través de la plataforma de gestión de pagos a proveedores).
- b) Plataforma de CRM utilizada exclusivamente por el equipo Marketplace para agregar toda la información comercial relevante sobre los Vendedores y gestionar todas las tareas relacionadas con la contratación de personal y la integración de nuevos Vendedores, así como la relación que mantenemos con cada Vendedor en el ámbito de la dinamización de las ventas, la consultoría y el apoyo comercial, etc.
- c) Empresa de suministro entre minoristas y *marketplaces* de todo el mundo, que desempeña un papel de intermediario en sus diversos aspectos, en particular la alineación entre la estrategia de cada *marketplace* y los Vendedores contactados, el apoyo operativo en la integración y gestión de los Vendedores y también la resolución/mediación (informal) de problemas que puedan surgir entre las dos partes.

B. Tratamiento de datos personales de los Clientes

23.10 El responsable del tratamiento de los datos personales del Cliente es Worten, como intermediario en la relación entre el Cliente y el Vendedor. Worten recogerá y tratará los datos personales de los Clientes y solo transmitirá los datos personales del Cliente al Vendedor con el que el Cliente celebre un contrato de compraventa de un determinado Producto o Productos. Worten

actúa de acuerdo con su Política de datos personales, disponible para su consulta en el sitio web en el siguiente enlace: <https://www.worten.pt/politica-de-privacidade>.

23.11 El contrato de compraventa entre el Cliente y el Vendedor, tras la aceptación del pedido por parte del Vendedor, dará lugar a un nuevo tratamiento de datos personales del que será responsable el Vendedor.

23.12 Worten tratará los datos relacionados con el inicio de sesión en la cuenta, recepción de pedidos y gestión de pagos. El Vendedor tratará los datos personales del Cliente a efectos de gestión contractual y de servicio posventa, incluida la activación de las garantías y el análisis de reclamaciones.

23.13 Las Partes actúan, así, como responsables independientes del tratamiento de datos y se comprometen a garantizar el deber de información al Cliente, así como las demás obligaciones legales derivadas del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (Reglamento General de Protección de Datos) y de la Ley n.º 58/2019, de 8 de agosto, por la que se garantiza la aplicación, en el ordenamiento jurídico portugués, del Reglamento General de Protección de Datos y demás normativa aplicable («Régimen de Protección de Datos») y, en concreto, a:

- a) Tratar los datos personales del Cliente de forma legal, justa y transparente.
- b) Tratar los datos personales del Cliente solo para los fines específicos, explícitos y legítimos descritos anteriormente.
- c) Tratar únicamente los datos personales del Cliente que sean adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario en relación con los fines definidos; y
- d) Tratar los datos personales del Cliente solo durante el período estrictamente necesario para los fines asumidos.

23.14 En cualquier momento, el Cliente podrá solicitar el ejercicio de sus derechos, como titular de los datos personales, frente a Worten o al Vendedor, según se trate, respectivamente, de una situación relativa al uso del Marketplace anterior a la celebración del contrato de compraventa, o de una situación relativa al contrato de compraventa celebrado u originada por el mismo.

23.15 Tanto Worten como el Vendedor analizarán cuidadosamente los pedidos de los Clientes, evaluando su legitimidad y relevancia y respondiendo dentro del plazo oportuno.

23.16 El Vendedor se compromete a publicar en su página en el sitio web de Worten toda la información legalmente requerida según el artículo 13 del Reglamento General de Protección de Datos.

23.17 Existen determinadas situaciones en las que Worten actuará como subcontratista del Vendedor, concretamente en el caso de que se utilice el método de envío Click & Collect, en cuyo caso se aplicará lo dispuesto en el **Anexo XIII**.

24 Responsabilidad

A. Responsabilidad por el suministro de los Productos

24.1 El Vendedor se compromete al perfecto e íntegro suministro de los bienes solicitados de acuerdo con los presentes Términos y condiciones, y será responsable de los perjuicios derivados de las irregularidades que le sean imputables.

24.2 El riesgo de pérdida/daño del Producto o Productos encargados será asumido exclusivamente por el Vendedor hasta el momento en que estos entren en posesión del Cliente de forma efectiva, a partir del cual será asumido por este último.

24.3 En caso de que se inicien procedimientos civiles, penales o administrativos en el marco del funcionamiento del *Marketplace Worten* por hechos/actos imputables al Vendedor o a sus empleados, este será responsable de todos los daños y perjuicios que cause en la esfera jurídica de Worten, incluyendo sanciones, multas, costas judiciales o indemnizaciones que Worten tenga que soportar por la mala o deficiente ejecución de los servicios prestados/del suministro de bienes, por el incumplimiento de cualquier garantía proporcionada por el Vendedor, la alegación de que los Productos violan, o que su importación, uso o reventa podría violar cualquier ley de patentes, derechos de autor, derechos de diseño, marcas registradas (incluida la falsificación) o cualquier otro derecho de propiedad intelectual de cualquier otra persona en cualquier parte del mundo, así como el derecho penal, asumiendo además toda la responsabilidad ante los Clientes y Worten dentro del *Marketplace Worten*.

B. Responsabilidad por incumplimiento

4.4 El Vendedor será responsable, por él mismo y sus empleados, de todos y cada uno de los daños y perjuicios derivados del incumplimiento culposo o negligente de las obligaciones asumidas en virtud de los presentes Términos y condiciones y demás documentos contractuales, así como en lo relativo al deber de secreto, confidencialidad y uso de datos personales, y se obliga a indemnizar a Worten, íntegra y totalmente, por todos esos daños y perjuicios que le sean directamente imputables, sin perjuicio de la responsabilidad penal que pueda derivarse de los mismos.

24.5 En el ámbito del *Marketplace Worten*, Worten no se hace responsable de los actos fraudulentos o ilícitos que puedan cometer los Vendedores, cualquier otro interviniente o terceros. Worten es responsable únicamente de administrar y gestionar la Plataforma del *Marketplace Worten*.

24.6 Worten tampoco será responsable de las circunstancias de indisponibilidad del *Marketplace Worten* que (i) sean causadas por factores más allá del control razonable de Worten, incluyendo casos de fuerza mayor o de acceso a internet y problemas relacionados que se produzcan en los territorios en los que el Vendedor tiene su sede; (ii) resulten de cualquier acto u omisión del Vendedor o de terceros; (iii) resulten del Producto, software u otras tecnologías que el Vendedor utilice, o del Producto, software u otras tecnologías de terceros; (iv) resulten de cualquier uso indebido del *Marketplace Worten* por parte del Vendedor o de terceros; (v) resulten de la incompatibilidad con los sistemas del Vendedor o que dependan de acciones bajo la responsabilidad del Vendedor; (vi) surjan de la interrupción o la cancelación legal por parte de Worten del derecho conferido al Vendedor para utilizar el *Marketplace Worten*; (vii) surjan del uso o de la imposibilidad de uso del Marketplace, incluyendo, en particular, retrasos, interrupciones, errores, interferencias y suspensiones de las comunicaciones, omisiones, virus, *bugs*, e incluso averías o mal funcionamiento del sistema electrónico, informático o de telecomunicaciones; (viii) sean consecuencia de anomalías o mal funcionamiento de cualquier sistema de pago; (ix) se deriven de bloqueos en el uso causados por deficiencias o sobrecargas de internet u otros sistemas electrónicos, en particular fallos en el acceso a cualquier parte del sitio web; (x) se deriven de la suspensión, no funcionamiento o uso no autorizado de los servidores en los que se aloja la Plataforma o de toda la información y datos almacenados en los mismos; (xi) se deriven del uso del nombre de usuario y contraseña por parte de terceros no autorizados; (xii) de un uso indebido del Marketplace; y también de (xiii) posibles errores o deficiencias de seguridad que pudieran derivarse de la utilización de equipos terminales o navegadores anticuados o inseguros, así como de la activación de dispositivos de almacenamiento de contraseñas o códigos

de identificación de los Usuarios en los equipos terminales o navegadores, o de los daños, errores o inexactitudes que pudieran derivarse de su mal funcionamiento.

24.7 En cualquier caso, la responsabilidad de Worten se limitará a la indemnización por el importe que deba pagarse al Vendedor durante los dos meses anteriores a la fecha del incumplimiento y se limitará a los daños le sean directamente imputables, excluyendo así expresamente el lucro cesante y los daños emergentes.

24.8 En situaciones de grave incumplimiento legal, tales como fraude, abuso de derecho, violación de marcas, violación de la legislación fiscal, entre otras, Worten suspenderá inmediatamente cualquier pago relativo a los pedidos del respectivo Vendedor.

C. Medidas contra un Comportamiento Abusivo por parte del Vendedor

Sin perjuicio de las demás responsabilidades previstas en esta Cláusula y en los presentes Términos y condiciones, el Vendedor será responsable en caso de Comportamiento Abusivo en el curso de la utilización del *Marketplace Worten*.

- i. Se considera Comportamiento Abusivo por parte del Vendedor el suministro de Contenidos Ilícitos, ofensas a los Clientes o a Worten, comportamientos fraudulentos en el marco de los pedidos de Clientes, cuando los Productos no estén disponibles, el enriquecimiento ilícito, particularmente mediante la indicación de *tracking ID* falsos de pedidos realizados por Clientes pero aún no enviados por el Vendedor, la inserción fraudulenta de valoraciones del Vendedor, así como la presentación frecuente de reclamaciones manifiestamente infundadas, entre otros.
- ii. Worten podrá suspender provisionalmente, por un periodo de tiempo razonable y previo envío de una notificación fundamentada, a cualquier Vendedor que haya actuado de forma abusiva. Antes de tomar la decisión de ejecutar la suspensión, Worten realizará una evaluación proporcional, de forma oportuna, diligente y objetiva, basada en todos los hechos y circunstancias relevantes para la decisión.

25 Propiedad intelectual

25.1 Para el presente efecto, se entenderá por derechos de propiedad intelectual las marcas, signos distintivos de comercio de bienes y servicios, nombres, logotipos, patentes, modelos de utilidad y otros derechos de propiedad industrial, derechos de diseño o configuración, registrados o no, derechos relativos a bases de datos y todos los derechos similares, en cualquier parte del mundo, incluido el derecho o prioridad de registrar dichos derechos.

25.2 El Vendedor no podrá utilizar los derechos de propiedad intelectual de Worten.

25.3 Nada de lo dispuesto en los presentes Términos y condiciones tendrá como efecto la transmisión de ningún derecho de propiedad intelectual entre las Partes.

25.4 El Marketplace, su contenido (textos, imágenes, gráficos, sonido y animaciones y cualquier otra información, así como la forma en que se representa gráficamente en el sitio web), su estructura, organización y presentación de su contenido, incluidas sus funcionalidades y el software utilizado en el mismo, así como las marcas, logotipos y símbolos mostrados en la Plataforma («Propiedad Intelectual»), son propiedad exclusiva de Worten o han sido licenciados a esta.

25.5 Los contenidos de la Plataforma (textos, imágenes, gráficos, sonidos y animaciones y cualquier otra información presentada) están protegidos por derechos de propiedad intelectual y el Vendedor se compromete a respetar dichos derechos.

25.6 Los Vendedores solo podrán utilizar la Propiedad Intelectual de Worten bajo las siguientes condiciones:

- a) Queda expresamente prohibida la utilización de la Propiedad Intelectual por cualquier medio, incluyendo la reproducción, distribución, divulgación, comunicación al público y puesta a disposición del público, para cualquier fin que no sea estrictamente personal, particularmente el comercial, sin la previa autorización por escrito de Worten.
- b) Queda expresamente prohibida la modificación o integración de la Propiedad Intelectual en otros contenidos o materiales, sin la previa autorización por escrito de Worten.
- c) Queda estrictamente prohibida la utilización, reproducción o representación total o parcial de cualquier denominación social, marca u otro signo distintivo reproducido en el Marketplace, que deberá contar con la autorización previa por escrito de Worten o del titular del registro de la marca.

25.7 Las autorizaciones de uso de las marcas o de cualquier derecho de propiedad intelectual de Worten caducan en caso de exclusión del Vendedor del Marketplace Worten y de resolución del Contrato. En caso de suspensión del Vendedor del Marketplace, también se suspenderán los derechos de acceso resultantes del registro.

25.8 Worten será responsable de la gestión del diseño, presentación y disposición de toda la información, contenidos y materiales del Marketplace, por lo que Worten podrá, en cualquier momento, actualizar, modificar o eliminar cualquier contenido, servicio, opción o funcionalidad, así como modificar su presentación y configuración y cambiar las respectivas URL.

25.9 El Vendedor se compromete a demostrar que tiene derecho a utilizar los derechos de propiedad intelectual de terceros, incluidos, entre otros, de forma no taxativa, los derechos de propiedad industrial como marcas, logotipos, otros signos distintivos, patentes, modelos de utilidad, diseños o modelos, denominaciones de origen o indicaciones geográficas y derechos de autor sobre los Productos que vende.

25.10 Si el Vendedor suministra a los Clientes Productos de cuyos respectivos derechos de propiedad intelectual es titular, o Productos cuya propiedad intelectual pertenezca a terceros, respecto de los cuales declare tener derecho de fabricación, distribución y/o comercialización, el Vendedor está obligado a probar que efectivamente tiene ese derecho a fabricar, distribuir y/o comercializar los Productos y, además, a pagar todas las tasas/contrapartidas debidas a terceros por el uso de componentes técnicos propiedad de dichos terceros.

25.11 El Vendedor garantiza que los Productos suministrados a los Clientes cuya propiedad intelectual sea de terceros han sido comercializados legalmente en el espacio económico europeo por sus respectivos propietarios o con su consentimiento.

25.12 El Vendedor se compromete asimismo a informar a Worten de todas las restricciones relativas a la venta de Productos cuya propiedad intelectual sea de terceros, impuestas por dichos propietarios.

25.13 El Vendedor informará a Worten de cualquier hecho o reclamación que pueda afectar o dar lugar a la pérdida de los derechos mencionados en las cláusulas 24.9 y 24.10. Esta información deberá comunicarse lo más rápidamente posible, a más tardar 5 (cinco) días después de producirse el hecho

o la reclamación que pueda afectar o dar lugar a la pérdida de los derechos a los que se refieren las cláusulas anteriores.

25.14 En caso de que el Vendedor tenga conocimiento de cualquier infracción, aparente infracción o amenaza de infracción de los derechos de propiedad intelectual de los Productos, o esté involucrado en cualquier litigio, acción, reclamación o demanda con respecto a cualquiera de estos derechos, en particular en relación con los delitos de falsificación y receptación, debe notificar rápidamente a Worten de este hecho, en ningún caso más tarde de 5 (cinco) días después de haberse producido.

25.15 En el caso de que Worten se vea involucrado en cualquier litigio, acción, reclamación o demanda en relación con la comercialización de los Productos suministrados por el Vendedor, a petición de Worten, el Vendedor deberá proporcionar a Worten toda la asistencia razonable, cargando con los costes (incluidos los honorarios de abogados, gastos legales y otros gastos pertinentes), incluyendo la toma de acciones legales, la obtención de opiniones legales, la recogida de pruebas u otra información, y cualquier otra asistencia que Worten pueda considerar necesaria para la protección de sus derechos.

25.16 El uso no autorizado o indebido de los derechos de propiedad intelectual de Worten o de terceros por parte del Vendedor constituye una grave violación de los presentes Términos y condiciones, y Worten tendrá derecho a cesar inmediatamente el registro del Vendedor en el *Marketplace Worten*, así como a suspender inmediatamente los pagos al Vendedor de acuerdo con el **Anexo XI**, sin perjuicio de cualquier otro derecho que, por ley o por contrato, se atribuya a Worten.

25.17 Para la verificación de las obligaciones asumidas en esta cláusula, el Vendedor se compromete a facilitar a Worten toda la información razonable que le sea solicitada en ese marco y a permitir la realización de auditorías en las instalaciones y productos del Vendedor, llevadas a cabo por técnicos de Worten o por terceros, debidamente acreditados a tal efecto e indicados por Worten.

26 Modificaciones en los Términos y condiciones

26.1 Worten se reserva el derecho de modificar los presentes Términos y condiciones. A tal efecto, y salvo lo dispuesto en el Reglamento n.º 2019/1150, Worten enviará una notificación por escrito al Vendedor en un soporte duradero con al menos 15 (quince) días de antelación respecto a la fecha de aplicación de los cambios.

26.2 No obstante, la necesidad de preaviso quedará exenta si Worten está sujeta a una obligación legal o reglamentaria que determine la modificación de los presentes Términos y condiciones de forma que le impida respetar el plazo de preaviso.

26.3 Si los cambios en el *Marketplace Worten* implican la modificación, eliminación o adición de funcionalidades o características relevantes para el Vendedor, así como en el caso de modificaciones complejas, en particular las que impliquen la adaptación o interrupción de las operaciones técnicas y comerciales del Vendedor o la necesidad de reprogramar sus servicios, la notificación indicada en el punto anterior se realizará con un preaviso mínimo de 30 (treinta) días.

26.4 En caso de que el Vendedor acepte los cambios durante el período de preaviso de 15 (quince) días mediante una declaración escrita o un consentimiento expreso o bien insertando nuevos bienes o servicios en el *Marketplace Worten*, se considerará que el Vendedor ha renunciado al período de preaviso y continuará utilizando el *Marketplace Worten*.

26.5 En relación con los casos de período de preaviso de 30 (treinta) días identificados en la Cláusula 26.3, la renuncia al plazo de preaviso se hará obligatoriamente mediante declaración escrita e inequívoca a tal efecto.

26.6 Si no está de acuerdo con los cambios, el Vendedor tiene derecho a rescindir el contrato antes de que expire el plazo de preaviso. La rescisión del contrato surtirá efecto en un plazo de 15 (quince) días desde la recepción del preaviso, momento a partir del cual cesará automáticamente la relación contractual entre las Partes, así como el derecho del Vendedor a acceder al *Marketplace Worten* y a vender sus Productos a través del mismo.

26.7 Ninguna de las modificaciones realizadas en los presentes Términos y condiciones en virtud de la presente cláusula tendrá efecto retroactivo.

26.8 En la medida en que no alteren el contenido o el sentido de los presentes Términos y condiciones, Worten se reserva el derecho a realizar modificaciones editoriales o de detalle sin necesidad de preaviso.

27 Vigencia del Contrato

27.1 Los presentes Términos y condiciones entrarán en vigor en la fecha en la que el Vendedor los haya aceptado de forma acumulada y se haya registrado en Worten.

27.2 El contrato entre el Vendedor y Worten, regido por los presentes Términos y condiciones y demás documentos contractuales, permanecerá en vigor hasta que sea rescindido de acuerdo con la Cláusula 20 o hasta que una de las Partes lo rescinda en virtud de tales términos, total o parcialmente, mediante el envío de una comunicación escrita con acuse de recibo a la otra Parte con una antelación mínima de 30 (treinta) días naturales respecto a la fecha de efecto pretendida.

28 Legislación aplicable, jurisdicción y mediación

28.1 Los presentes Términos y condiciones se rigen por la legislación vigente en el ordenamiento jurídico portugués.

28.2 Todas las cuestiones relacionadas con la interpretación o aplicación de los presentes Términos y condiciones dentro del Marketplace Worten se resolverán preferentemente mediante negociación.

28.3 A los efectos de la negociación indicada anteriormente, las Partes seleccionan desde este momento como mediadores al Instituto de Arbitragem Comercial do Porto y Corte de Arbitraje de Madrid, con los que colaborarán para llegar a un acuerdo en relación con la resolución extrajudicial de los conflictos derivados de la prestación de servicios de intermediación en línea en el Marketplace Worten.

28.4 Worten asumirá una proporción razonable de los costes totales de la mediación en cada caso individual. La proporción razonable de estos costes totales se determinará —sobre la base de una sugerencia realizada por el mediador— teniendo en cuenta todos los factores relevantes para el caso en cuestión, en particular el mérito relativo de las reclamaciones de las partes en litigio, la conducta de dichas partes y el tamaño y la fortaleza financiera de dichas partes en relación con la otra.

28.5 A pesar del intento de llegar a un acuerdo a través de la mediación para fines de resolución de litigios, los derechos de las Partes a iniciar un procedimiento judicial en cualquier momento (antes, durante o después del procedimiento de mediación) no se verán afectados ni restringidos.

28.6 A petición del Vendedor, antes del inicio o durante la mediación, Worten pondrá a su disposición información sobre el funcionamiento y la eficacia de la mediación relacionada con sus actividades.

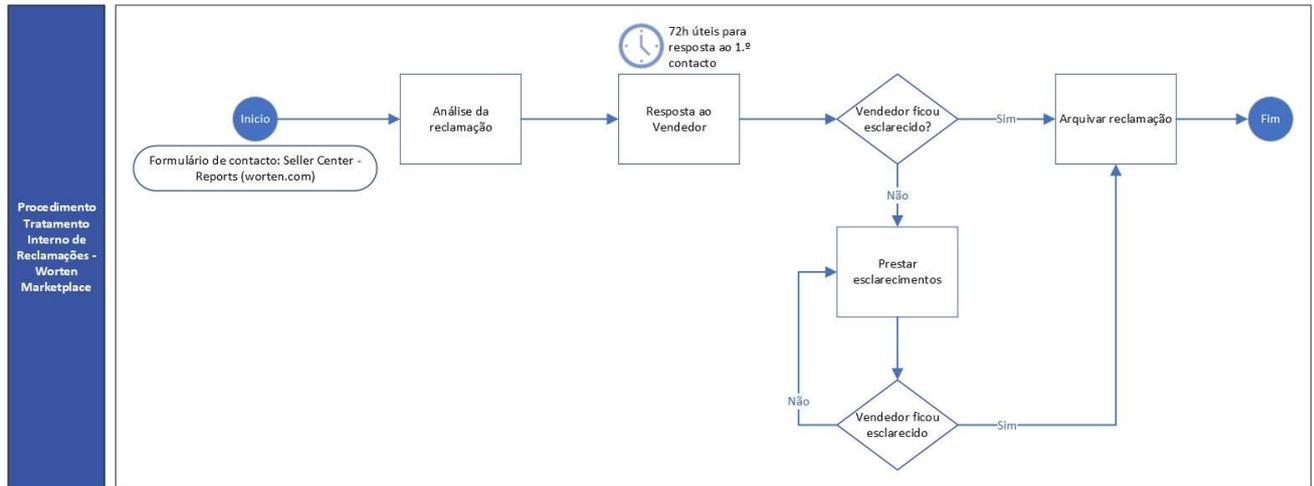
28.7 En el ámbito del *Marketplace Worten* disponible en el sitio web www.worten.pt, y en ausencia de un acuerdo tal y como anteriormente mencionado, las Partes acuerdan como exclusivamente competente al Tribunal Judicial da Comarca do Porto (Portugal), con expresa renuncia a cualquier otro.

28.8 En el ámbito del *Marketplace Worten* disponible en el sitio web www.worten.es, y en ausencia de un acuerdo tal y como anteriormente mencionado, las Partes acuerdan como órgano exclusivamente competente a los Tribunales y Juzgados de Madrid Capital (España), renunciando expresamente a cualquier otro.

28.9 Los Vendedores que se hayan visto afectados por las decisiones de Worten de bloquear Contenidos Ilícitos, suspender provisionalmente o eliminar definitivamente al Vendedor del *Marketplace Worten*, tienen derecho a elegir una instancia extrajudicial de resolución de litigios, debidamente certificada por el Coordinador de Servicios Digitales. Para más información sobre la Resolución Extrajudicial de Litigios, consulte Resolución Extrajudicial de Litigios -Worten Seller Academy.

Anexos:

Anexo I – Tramitación de reclamaciones



Anexo II – Obligaciones fiscales

A. Directiva (UE) 2019/1995

Según la Nueva Directiva del IVA (Directiva (UE) 2019/1995²⁰), las nuevas normas para el comercio electrónico establecen que cuando un sujeto pasivo facilite, mediante una interfaz electrónica como un mercado, plataforma, portal o medio similar, (i) ventas a distancia de bienes importados de terceros países en envíos cuyo valor intrínseco no supere los 150 € o (ii) entregas intracomunitarias de bienes por parte de un sujeto pasivo no establecido en la UE a un cliente que no sea sujeto pasivo, se considerará que el sujeto pasivo que facilita la entrega, a efectos de la aplicación del IVA, ha adquirido y entregado dichos bienes personalmente.

En este sentido, las nuevas normas fiscales de facturación, recaudación y entrega del IVA en Portugal y España para las ventas B2C, es decir, las ventas a consumidores que no están registrados en la UE a efectos del IVA, son las siguientes:

- **En caso de importación, si el pedido tiene un valor intrínseco superior a 150 € o productos sujetos a impuestos especiales sobre el consumo**, el Vendedor deberá expedir la factura al Cliente y será responsable de presentar el IVA a la Administración Tributaria, así como de los demás derechos, impuestos y otras tasas que puedan ser exigibles.
- **En caso de importación, si el pedido tiene un valor intrínseco igual o inferior a 150 €,** el Vendedor emitirá la factura al Cliente sin incluir el IVA, de conformidad con el artículo 226 y siguientes de la Directiva (UE) 2019/1995 y 14 A, n.º 1 de la Directiva 2006/112/CE; posteriormente, Worten facturará al Cliente y entregará el IVA a la Administración Tributaria.
- El valor intrínseco de 150 € utilizado para determinar quién es el sujeto pasivo no incluye el IVA ni los gastos de envío y está definido en la Directiva 2006/112/CE del Consejo, de 28 de

²⁰ Directiva 2006/112/CE del Consejo, de 28 de noviembre de 2006, relativa al sistema común del impuesto sobre el valor añadido (DIVA), modificada por la Directiva (UE) 2019/1995 y la Directiva 2017/2455

noviembre de 2006, relativa al sistema común del impuesto sobre el valor añadido (IVA), modificada por la Directiva (UE) 2019/1995 y la Directiva 2017/2455.

- **Si el lugar de expedición de la mercancía está dentro de la Unión Europea:**
 - **Y el Vendedor tiene un establecimiento permanente en la Unión Europea**, independientemente del importe, el Vendedor será responsable de emitir la factura al Cliente y también de entregar el IVA a la Administración Tributaria, así como los demás derechos, impuestos y otras tasas que puedan corresponder.
 - **Y el Vendedor no tiene un establecimiento permanente en la Unión Europea**, el Vendedor será responsable de emitir la factura a Worten, sin IVA, de acuerdo con el artículo 226 y siguientes de la Directiva (UE) 2019/1995 y 14 A, n.º 2 de la Directiva 2006/112/CE; posteriormente, Worten facturará al Cliente y entregará el IVA a la Administración Tributaria.

El Vendedor se asegurará de que realiza los envíos, pedido a pedido, es decir, que no manda más de un pedido en cada envío.

En los casos de importación en los que el pedido tenga un valor intrínseco igual o inferior a 150 €, así como en los casos en los que, independientemente del precio del pedido, el Vendedor no tenga un establecimiento permanente en la UE, pero el pedido se envíe dentro de la UE, Worten comunicará su IOSS al Vendedor para que este comunique este número de IOSS a los transportistas.

En caso de que el Vendedor devuelva el importe al Cliente, por cualquier motivo, si Worten es el sujeto pasivo de este contrato de compraventa, el Vendedor deberá facilitar la respectiva nota de crédito en la Plataforma *Marketplace Worten* para que Worten pueda regularizar el crédito y recuperar el IVA ante la Autoridad Fiscal.

La factura expedida por el Vendedor deberá contener el importe del transporte y del seguro por separado del precio del pedido.

Para los pedidos en los que Worten sea el sujeto pasivo de IVA (es decir, en caso de importación, si el pedido tiene un valor total igual o inferior a 150 €, o si el lugar de envío de la mercancía está dentro de la Unión Europea y el Vendedor no tiene un establecimiento permanente en la Unión Europea), el Vendedor se compromete a presentar los siguientes documentos en formato PDF en la Plataforma para cada pedido:

- Si el envío proviene de la UE, la factura B2B del Vendedor a Worten exenta de IVA.
- Si el envío procede de fuera de la UE, la factura de importación expedida al Cliente final exenta de IVA.

Si el Vendedor no presenta los documentos válidos que exige la legislación aplicable y que se recogen en los presentes Términos y condiciones, Worten no transferirá el importe del pedido mientras no se regularice la situación desde el punto de vista fiscal.

El Vendedor está obligado a indicar a Worten, para cada artículo que venda en el *Marketplace Worten*, cuál es el respectivo país de envío; este es un campo obligatorio. El Vendedor podrá modificar el país de envío en el curso de la tramitación del pedido realizado hasta el momento del envío; si el Vendedor cambia el país de envío después del momento del envío del pedido, deberá anularlo y el importe pagado será devuelto al Cliente.

El Vendedor no podrá, en ningún caso, utilizar el IOSS de Worten en otras plataformas de *marketplace*. Esta conducta, además de las sanciones aplicables, dará lugar a la resolución del contrato, sin perjuicio de las responsabilidades penales y fiscales que puedan derivarse de ello.

Worten - Equipamentos Para o Lar, S.A. es la entidad que presta el servicio de intermediación en línea en el sitio web worten.pt, y Worten España Distribución SL es la entidad que presta el servicio de intermediación en línea en el sitio web worten.es. Según las normas fiscales, cada plataforma electrónica actúa por sí misma y se considera sujeto pasivo si la venta se realiza a través de su intermediación.

En el marco del contrato de compraventa, la responsabilidad del Vendedor se mantiene independientemente de la parte que emita la factura al Cliente.

B. Contenido de las facturas

De acuerdo con la legislación europea aplicable, las facturas expedidas por el Vendedor deberán contener obligatoriamente todos los elementos indicados en el artículo 226 - A de la Directiva 2006/112/CE del Consejo.

Anexo III – Servicios Marketplace

- (a) Acceso y uso del *Marketplace Worten*, mediante la oferta para su uso de software y herramientas tecnológicas en línea a través de las cuales se da a los Vendedores la posibilidad de digitalizar su cartera de Productos, mantener relaciones directas con sus Clientes, así como mostrar sus Productos, referenciar y describir esos Productos, aceptar los pedidos realizados por los Clientes, cobrar el precio de los Productos adquiridos y satisfacer cualquier necesidad de contacto entre los Vendedores y los Clientes.
- (b) Facilitación de espacio y apoyo en la creación del espacio digital de venta, apoyo a los Vendedores para colocar sus Productos en el *Marketplace Worten* y apoyo al respectivo Cliente.
- (c) Servicio de asistencia técnica al Vendedor para gestión de su Cuenta.
- (d) Servicio de Productos Patrocinados, regulado en el Anexo XIV, en virtud del cual los Vendedores podrán publicitar en el sitio web de Worten sus productos vendidos en el *Marketplace Worten*;
- (e) Adicionalmente, y si el Vendedor así lo solicita y es aceptado por Worten, a través de un contrato separado celebrado a tal efecto o una enmienda a los Términos y condiciones, Worten prestará servicios de (i) cobro/tramitación de pagos de las compras realizadas por el Cliente; expedición de facturas en nombre y por cuenta del Vendedor; prestación de servicios de posventa y logística a través de los socios de Worten que puedan transportar y entregar los Productos del Vendedor a los Clientes; (ii) apoyo en la gestión de las respuestas a las reclamaciones de los Clientes; (iii) servicio de desarrollo de campañas y servicios de comunicación y publicidad.

Excepcionalmente, en el ámbito del *Marketplace Worten*, y a petición de los Clientes, Worten podrá prestar un servicio adicional de asistencia a la adquisición de Productos del Marketplace.

Worten no presta servicios auxiliares a los Clientes en el marco del Marketplace, salvo la asistencia en tienda para la compra de Productos y el servicio Click & Collect regulada en el **Anexo XIII**.

A excepción del envío de sus Productos a las tiendas en el marco del servicio Click & Collect, el Vendedor no podrá, en ningún caso, hacer uso de las instalaciones de Worten con el fin de vender sus Productos, ni ofrecer servicios accesorios en el Marketplace Worten.

Anexo IV – Remuneración y pagos

A. Comisiones por pedidos

1. Por cada pedido de Productos pagado por un Cliente, y tras confirmarse la recepción del mismo, Worten cobrará al Vendedor, según se establece en el número 3 del punto C del presente Anexo, una comisión correspondiente a un porcentaje del importe total pagado por el Cliente, incluidos los gastos de envío y cualesquiera otros gastos/costes/tasas incluidos en el precio total pagado por el Cliente; dicha operación está sujeta a IVA de acuerdo con las normas establecidas en la Directiva del IVA en vigor en el momento en que se realice la transacción.

2. En el caso de un Vendedor no residente en Portugal ni España (para el *Marketplace Worten* disponible en <http://www.worten.pt> y www.worten.es, respectivamente), las comisiones pueden ser gravadas mediante retención en origen:

(a) Si las comisiones percibidas están sujetas a retención en origen en el país del Vendedor, este estará obligado a proporcionar a Worten declaraciones o documentos confirmados y autenticados por las autoridades públicas competentes de dicho país, de que el impuesto ha sido retenido y entregado a las autoridades fiscales.

(b) En caso de que existan convenios para evitar la doble imposición (CDI) entre Portugal o España y el país del Vendedor, estos deberán ser activados por Worten, con el fin de evitar la imposición en el país del Vendedor.

3. La comisión aplicada diferirá en función de la categoría de Producto. El Vendedor podrá consultar la comisión aplicable a cada categoría en la Plataforma del *Marketplace Worten*, en el menú «Configuración de la plataforma», opción «Comisiones».

B. Suscripción mensual Marketplace

1. Worten también cobrará al Vendedor, tras un período de 6 (seis) meses a partir de la fecha de activación del Vendedor, una cuota mensual como se describe en el *backoffice* de la Plataforma del *Marketplace Worten* («suscripción mensual»); esta operación está sujeta a IVA de acuerdo con las normas establecidas en la Directiva del IVA que estén en vigor en el momento en que se produzca la operación, correspondiente a la prestación de servicios de gestión del Marketplace Worten.

2. En el caso de un Vendedor no residente en Portugal ni en España, la suscripción puede ser gravada a través de retención en origen, de la misma manera que se describe en el punto A.2.

C. Pago a Vendedores

1. Tras la confirmación de la recepción de los pedidos, Worten transferirá al Vendedor el importe total del valor de los pedidos recibidos menos las Comisiones, la suscripción mensual, el IVA y otros cargos que puedan ser aplicables y estén debidamente justificados, en particular los que constan en el punto D del presente Anexo.

2. «Pedidos recibidos» serán aquellos en los que:

- a. exista una confirmación por parte del Cliente de la recepción del Producto o Productos adquiridos en el área personal del sitio web de Worten; o
- b. hayan transcurrido 21 (veintiún) días tras la expedición del pedido, si no hay confirmación de recepción por parte del Cliente ni cualquier reclamación por falta de entrega.

3. La transferencia será realizada por Worten al Vendedor en dos ciclos mensuales de 15 (quince) en 15 (quince) días, mediante transferencia bancaria a la cuenta bancaria cuyos datos hayan sido indicados por el Vendedor al registrarse en el *Marketplace Worten*.

4. En caso de incidencias o disputas pendientes sobre un pedido, el pago relativo al mismo será bloqueado por Worten hasta su resolución o hasta el plazo de 45 (cuarenta y cinco) días desde la apertura de la incidencia, lo que ocurra primero.

D. Situaciones de incumplimiento susceptibles de cargos

Worten podrá adeudar al Vendedor, entre otros, los siguientes cargos:

- a. Las cuantías correspondientes al reembolso efectuado por Worten al Cliente en los casos de litigio no resuelto por el Vendedor, según lo dispuesto en la cláusula 12.6 de estos Términos y condiciones;
- b. Las cuantías correspondientes al reembolso efectuado por Worten al Cliente y demás gastos asumidos por el incumplimiento por parte del Vendedor de las obligaciones legales relativas al ejercicio del derecho de libre resolución y a la garantía del producto, en virtud de las cláusulas 14 y 16, respectivamente;
- c. El coste de almacenamiento por la no recogida del Producto tras la notificación enviada por Worten al Vendedor, informando de que el Producto está disponible para su retirada en el Almacén Logístico de Worten;
- d. Las cuantías correspondientes al reembolso por reclamaciones por la venta de productos falsificados, en los términos del Código de la Propiedad Industrial;
- e. Las cuantías derivadas de las obligaciones aduaneras, en los términos de la legislación aplicable;
- f. El valor equivalente a la comisión cobrada por el Producto, en caso de incumplimiento por parte del Vendedor de las obligaciones inherentes al servicio *Click & Collect*, según el Anexo XIII

Anexo V – Suplementos alimentarios o productos similares

En caso de el Vendedor comercialice complementos alimenticios o productos similares en el *Marketplace Worten*, deberá cumplir con toda la legislación y normativa nacional y de la UE aplicable y en vigor en cada momento. En particular, pero sin limitarse a ello, el Vendedor deberá observar todas las normas relativas a la seguridad alimentaria y garantizar el cumplimiento de la obligación de notificar a la DGAV (Direção-Geral de Alimentação e Veterinária) su puesta en el mercado. El Vendedor garantizará además la conformidad legal de la información sobre etiquetado, presentación, divulgación e información nutricional de los productos, cuyas indicaciones obligatorias se facilitarán a Worten para que pueda poner esta información a disposición del Cliente en el sitio web del *Marketplace Worten*.

Anexo VI – Vegetales y productos vegetales

En caso de que el Vendedor comercialice vegetales o productos vegetales, particularmente plantas ornamentales, en el *Marketplace Worten*, deberá cumplir con toda la legislación y normativa nacional y de la UE aplicable y en vigor en cada momento. En particular, pero sin limitarse a ello, el Vendedor deberá cumplir con la obligación de suministrar el Pasaporte Fitosanitario, el registro en la DGAV (Direção-Geral de Alimentação e Veterinária), la información al consumidor, el etiquetado, los requisitos de comercialización, las obligaciones de transporte, las obligaciones en el marco de la producción y comercialización de material de reproducción de plantas ornamentales.

Anexo VII – Piensos o alimentos para mascotas

En caso de que el Vendedor comercialice piensos o alimentos para mascotas en el *Marketplace Worten*, deberá cumplir con toda la legislación y normativa nacional y de la UE aplicable y en vigor en cada momento. En particular, pero sin limitarse a ello, el Vendedor deberá cumplir con las obligaciones de trazabilidad, los procedimientos de retirada del producto del mercado, garantizar una calidad y seguridad adecuadas, asegurarse de que estos productos no tienen un efecto adverso sobre el medio ambiente ni el bienestar de los animales y deberá cumplir con las disposiciones legales sobre la presentación, el envasado y el etiquetado, así como la información nutricional general o específica, o de alimentos modificados genéticamente o medicamentosos. Asimismo, el Vendedor deberá proporcionar a Worten los elementos de etiquetado obligatorios para que Worten ponga esta información a disposición del Cliente en el sitio web del *Marketplace Worten*.

Anexo VIII – Productos digitales y libros electrónicos

Se permite la venta en el Marketplace Worten de contenidos digitales, lo cual incluye, en particular, vales para cursos en línea, libros electrónicos, periódicos electrónicos, etc., y se regirá por las disposiciones de este Anexo y, en todo lo que no se indique de forma contraria, por los Términos y condiciones.

En el caso de la venta de contenidos digitales, el Vendedor confirma el pedido del Cliente en el momento de recibir el pago. El Producto estará inmediatamente disponible para su descarga por parte del Cliente o el Producto se enviará inmediatamente al Cliente por correo electrónico a la dirección de correo electrónico proporcionada por el Cliente para este fin, según lo indicado por el Vendedor en la página del Producto o en los Términos y condiciones de la Cuenta en línea.

A efectos de la transferencia de los importes pagados por los Clientes y del cobro de la respectiva comisión, se entenderá por «pedidos recibidos» aquellos en los que el Producto se descargue en el ordenador o dispositivo móvil del Cliente o en los que el Producto se envíe a la dirección de correo electrónico del Cliente.

En la medida en que el Cliente dé su consentimiento previo y expreso para proceder al suministro de contenidos digitales y reconozca que su consentimiento implica la pérdida del derecho de libre resolución, el ejercicio del derecho de libre resolución consagrado en el régimen jurídico de los contratos celebrados a distancia y fuera del establecimiento no se aplica a la compra de contenidos digitales no suministrados en un soporte material, en cuyo caso los Productos no podrán ser devueltos ni se reembolsará importe alguno. Worten asegura la recogida de este consentimiento en su sitio web.

La venta de un libro en formato digital (*e-book*) se considera una prestación de servicios por vía electrónica en virtud del artículo 7 del Reglamento de Ejecución (UE) n.º 282/2011 del Consejo, de 15 de marzo de 2011 (Reglamento de Ejecución de la Directiva del IVA).

Estas prestaciones de servicios, cuando se realicen a sujetos pasivos, se gravarán en el lugar en el que estos estén establecidos (véase el artículo 44 de la Directiva del IVA y letra a), n.º 6 del artículo 6 del Código del IVA).

En caso de servicios prestados por vía electrónica, estos, cuando se presten a personas que no tengan la condición de sujeto pasivo, se gravarán en el lugar de residencia de dichas personas, siempre que el importe de las operaciones en ese Estado miembro sea superior a 10 000 € (véase la letra c) del artículo 58 de la Directiva del IVA y el punto 10 de la letra h) del artículo 6 del Código del IVA).

En la venta de un libro electrónico u otro servicio digital, la factura enviada por el Vendedor al Cliente residente en Portugal, no sujeto pasivo de IVA, deberá cumplir con las normas de facturación establecidas en el Código del IVA, a menos que el Vendedor esté registrado en la Mini Ventanilla Única (MOSS) o Ventanilla Única (OSS).

Anexo IX – Productos cosméticos y de higiene corporal

En caso de el Vendedor comercialice productos cosméticos o de higiene corporal en el *Marketplace Worten*, deberá cumplir con toda la legislación y normativa nacional y de la UE aplicable y en vigor en cada momento. En concreto, aunque sin limitarse a ello, al crear un catálogo el Vendedor está obligado a comunicar:

- a. el nombre o nombre de la empresa, así como la dirección de la persona responsable de la comercialización del producto por primera vez en el mercado (proveedor o representante);
- b. el contenido nominal en el momento del envasado, indicado por peso o volumen;
- c. precauciones especiales de uso;
- d. la función del producto cosmético, a menos que quede clara en su presentación;
- e. la lista de ingredientes.

El Vendedor también se compromete a informar, en la etiqueta de cada producto, de la fecha hasta la que el producto cosmético, almacenado en condiciones adecuadas, sigue cumpliendo su función inicial, así como del número de lote de fabricación o de la referencia que permita identificar el producto cosmético, y a comunicar estos datos a Worten siempre que este los solicite a efectos de cumplir con las obligaciones ante las autoridades competentes.

El Vendedor se compromete a no vender productos cosméticos o de higiene corporal que contengan sustancias prohibidas por las leyes vigentes y que puedan ser aprobadas en el futuro, en particular las determinadas por el Reglamento (UE) 2021/1902 de la Comisión de 29 de octubre de 2021.

Anexo X - Bombillas de baja eficiencia energética

En caso de que el Vendedor comercialice bombillas de baja eficiencia energética en el *Marketplace Worten*, deberá cumplir con toda la legislación y reglamentación nacional y comunitaria que sea aplicable y se encuentre en vigor en cada momento.

A efectos del presente Anexo y con arreglo a la legislación actualmente en vigor, se consideran bombillas de baja eficiencia energética:

- a. Incandescente de uso general, libre de halógenos, en cualquier forma o tipo de acabado (transparentes, mates y opalinas), con casquillo E14, E27 y B22, con potencia entre 15 W y 200 W y tensión de funcionamiento entre 220 V y 240 V, incluso si están incluidas en lámparas;
- b. Vapor de mercurio a alta presión sin halogenuros metálicos, de uso general en alumbrado urbano e industrial, con potencia entre 50 W y 1000 W;
- c. Bombillas fluorescentes tubulares; y
- d. Bombillas halógenas.

El Vendedor que introduzca en el mercado portugués bombillas de baja eficiencia energética y posea, o deba poseer, un NIF portugués se compromete a cumplir, en particular, pero sin limitarse a ello, las siguientes obligaciones:

1. Liquidación de la tarifa recogida en la guía de ingresos emitida por la DGAE y adeudada por la venta de este producto, dentro de los 30 días desde la fecha de la notificación; y
2. Envío a la DGEG, a través de la cumplimentación de un formulario propio, que se puede consultar en el sitio web de la DGEG, en los meses de enero y julio de cada año natural, información relativa a las bombillas vendidas a Clientes portugueses u objeto de autoconsumo en el semestre anterior, detallando todos los Clientes que hayan comprado más de 12.500 bombillas.

El Vendedor, que sea mayorista o minorista y que comercialice en Worten.pt las bombillas mencionadas en el presente Anexo, se compromete, particularmente, a:

- a. Segregar el importe de la tasa antes mencionada en las respectivas facturas;
- b. Archivar las facturas de sus proveedores y ponerlas a disposición de la DGEG cuando lo solicite;
- c. En el caso de comercializar más de 25.000 bombillas al año en todos sus establecimientos comerciales, enviar a la DGEG, hasta el final del 1.º trimestre de cada año, la cantidad de bombillas vendidas en el año anterior, detallando los respectivos Proveedores.

Anexo XI – Niveles de servicio y sanciones

Indicador		Service Level Agreement (SLA)	Consecuencias del incumplimiento	Cancelación de la cuenta	Período de medición de cada indicador
1	Tiempo medio máximo de aceptación de pedidos	24 horas	Suspensión provisional del Vendedor	Tras 3 suspensiones	Últimos 30 días
2	Tasa mínima de cumplimiento del plazo de expedición de pedidos	95 %	Suspensión provisional del Vendedor	Tras 3 suspensiones	Últimos 30 días
3	Tasa mínima de aceptación de pedidos (pedidos aceptados/total de pedidos) **	95 %	Suspensión provisional del Vendedor	Tras 3 suspensiones	Últimos 30 días

4	Tasa máxima de incidencias (número de pedidos con incidencias/total de pedidos aceptados)	5 %	Suspensión provisional del Vendedor	Tras 2 suspensiones	Últimos 30 días
5	Valoración media mínima del Vendedor	4 estrellas	Suspensión provisional del Vendedor	No aplicable	Últimos 90 días
6	Número máximo de pedidos cancelados por el Vendedor de manera consecutiva	3 pedidos	Suspensión provisional del Vendedor	No aplicable	NA
7	Tasa máxima de pedidos cancelados por el vendedor, después de la aceptación	3 %	Suspensión provisional del Vendedor	Tras 3 suspensiones	Últimos 30 días
8	Tiempo medio máximo de respuesta a mensajes (correos electrónicos o herramienta de chat) de Worten o del Cliente	48 horas	Suspensión provisional del Vendedor	Tras 3 suspensiones	Últimos 30 días
9	Mala conducta	Inmediatamente	Suspensión provisional del Vendedor	Tras 2 suspensiones	NA
10	Productos falsificados y otros tipos de fraude	Inmediatamente	Suspensión provisional del Vendedor	Tras 30 días sin respuesta ni prueba de legitimidad de la venta	NA
11	Reclamaciones en materia de Propiedad Intelectual	5 días	Aviso para retirar los productos en un plazo de 5 días o enviar una prueba de legitimidad y, en caso de incumplimiento, suspensión	Tras 2 suspensiones	NA
12	Incongruencias en las ofertas de Vendedores	Inmediatamente	Suspensión provisional del Vendedor	Tras 3 suspensiones	NA
13	Puesta a disposición, de forma correcta, del <i>Tracking ID</i> de los pedidos	100 %	Suspensión provisional del Vendedor	No aplicable	NA
14	Inserción fraudulenta de valoraciones del Vendedor	Inmediatamente	Suspensión provisional del Vendedor	No aplicable	NA
15	Envío de documentación legalmente requerida en cada pedido	5 días	Suspensión provisional del Vendedor	Tras 10 incumplimientos	NA
16	Incumplimiento de las obligaciones de <i>Click & Collect</i> en caso de adhesión a este servicio	Inmediatamente	Aplicación de una penalización igual al importe de la comisión cobrada por el Producto en cuestión	No aplicable	NA

17	Incumplimiento de las obligaciones fiscales y de facturación previstas en la Directiva del IVA, incluida la no presentación de documentos fiscales obligatorios o su no presentación en PDF	Inmediatamente	Suspensión provisional del Vendedor y suspensión de la transferencia de los importes del pedido al Vendedor hasta que se subsane el incumplimiento	Tras 6 meses sin regularización o 10 suspensiones	NA
18	Uso del IOSS de WRT en otras plataformas de <i>marketplace</i>	Inmediatamente	Suspensión provisional del Vendedor	Tras 3 suspensiones	NA
19	Incumplimiento de las obligaciones legales de Derecho del Consumo y de las Ventas Online	Inmediatamente	Aplicación de una penalización igual al importe de la comisión cobrada por el Producto en cuestión, sin perjuicio del reembolso al Cliente en los casos aplicables	No aplicable	NA

** A efectos de contabilización de este indicador, se considera que todos los pedidos no aceptados por el Vendedor en el plazo de 24 h serán rechazados automáticamente.

Los niveles de servicio y las sanciones respectivas, indicadas en el cuadro anterior, podrán calcularse y aplicarse por canal de venta (PT o ES).

Anexo XII – Tratamiento de datos personales por parte de Worten como encargada del tratamiento del Vendedor

En los casos en los que Worten actúe como encargada del tratamiento de datos, este se limitará a lo siguiente:

- a) finalidad del tratamiento: prestación de servicios Click & Collect;
- b) categorías de datos personales: datos de identificación y contactos;
- c) categorías de los titulares de los datos: clientes;
- d) actividades de tratamiento: recogida, registro, transmisión, conservación y supresión.

Worten se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones en el tratamiento de los datos previsto en el presente Anexo:

- a) realizar únicamente las actividades de tratamiento identificadas en esta cláusula, en estricto cumplimiento de las instrucciones documentadas del Vendedor;
- b) mantener la confidencialidad de los datos personales y tratarlos solo en la medida necesaria para dicha intermediación;
- c) adoptar las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado en relación con los riesgos que presenta el tratamiento de los datos personales, incluida la capacidad de garantizar la confidencialidad, la integridad, la disponibilidad y la resiliencia, y no copiará, reproducirá, adaptará, modificará, borrará, destruirá, transmitirá, divulgará ni pondrá de cualquier otra forma a disposición de terceros no autorizados los Datos Personales, excepto cuando se le autorice expresamente a hacerlo;
- d) comunicar al Vendedor cualquier violación de los Datos Personales de la que tenga conocimiento, ocurrida en el ámbito de la subcontratación, sin demora injustificada,

acompañada, si es posible, del respectivo informe de la ocurrencia, describiendo su naturaleza, consecuencias y las medidas implementadas o a implementar para resolver la ocurrencia y mitigar las respectivas consecuencias;

e) el Vendedor acepta que Worten recurra a socios para el desarrollo y mantenimiento del software, que en este marco podrán tener acceso a los datos personales de los clientes;

f) prestar la asistencia necesaria al Vendedor, en la medida de lo posible, mediante las medidas técnicas y organizativas adecuadas, para que el Vendedor pueda cumplir la obligación de responder a las solicitudes de los titulares de los datos de ejercer sus derechos;

g) poner a disposición del Vendedor la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones legales aplicables en materia de protección de Datos Personales que le corresponden como encargada del tratamiento de datos; y

h) devolver o eliminar los Datos Personales que se hayan puesto a su disposición en este contexto a petición del Vendedor.

Anexo XIII – Servicio Click & Collect

Worten no interviene en los procesos de entrega a excepción de las entregas en tienda (*Click & Collect*), donde solo actúa como punto de recogida, y no se responsabiliza del estado ni del plazo de entrega de los pedidos hasta su recepción en las tiendas.

El uso del servicio *Click & Collect* solo es posible para pedidos de pequeño y mediano tamaño y solo está disponible en Portugal continental y Madeira.

Las dimensiones máximas de los pedidos para los que se puede hacer uso del servicio *Click & Collect* son:

- Peso máximo: 30 kg;
- Volumen máximo: 120 x 50 x 40cm [Largo x Ancho x Alto] (o que superen el criterio $L + 2An + 2Al \leq 300$ cm, siendo $L \leq 120$ cm);

Si el Vendedor desea hacer uso de este servicio, debe activarlo en la Plataforma.

Adicionalmente, para poder utilizar el servicio *Click & Collect* en las tiendas Worten para sus Productos, el Vendedor se compromete a:

- a) Indicar siempre el número de pedido junto con la identificación del destinatario del mismo.
- b) Definir quién se hará cargo de los gastos de envío a la tienda Worten seleccionada, y quién podrá asumirlos o cargarlos al Cliente. En este último caso, el Cliente no estará obligado al pago de los gastos de despacho de aduanas, que correrán siempre a cargo del Vendedor;
- c) Facilitar la entrega en todas las tiendas Worten de cada zona geográfica que desee atender; la lista de tiendas Worten está indicada aquí: <https://www.worten.pt/lojas-worten>.
- d) Respetar el tipo de Producto, tamaño y peso máximos aceptados para la entrega de los artículos en la tienda, tal y como se indica en la tabla de métodos de envío («shipping table») disponible en la Plataforma *Marketplace Worten*.
- e) Utilizar un método de entrega en mano.
- f) Respetar el horario de entrega, de 10:00 a 16:00, de lunes a viernes.
- g) Enviar el Albarán de Entrega («Delivery Slip») generado por el *Marketplace Worten* en el exterior del paquete.
- h) No enviar pedidos no identificados.

Al Vendedor que no cumpla con estas obligaciones inherentes al servicio *Click & Collect* se le aplicará una penalización igual al importe de la comisión cobrada por el Producto en cuestión, a cargo del Vendedor.

Anexo XIV - Servicio de Productos Patrocinados

Worten ofrece al Vendedor la posibilidad de publicitar en el sitio web de Worten los Productos vendidos en el *Marketplace Worten*, lo que le permite garantizar una mayor visibilidad de sus productos, controlar la gestión de las campañas y una mayor transparencia en las métricas y los resultados de ventas.

El patrocinio de Productos funciona a través de un mecanismo de subasta, por el cual los productos patrocinados aparecen con mayor probabilidad de recibir un clic o conversión a pedido de los clientes, de acuerdo con uno de los siguientes factores:

- Puja (valor propuesto por cada clic) más alta; o
- Relevancia del Producto, según el historial de búsqueda y comportamiento del Cliente.

La puja de valor superior surge destacada en primer lugar en relación con la puja de valor inferior. Para el mismo tipo de producto y en caso de que el Cliente ya haya buscado productos relacionados con el mismo Vendedor, se garantiza un lugar destacado en la cuadrícula de productos patrocinados, para ese mismo Cliente, incluso si tiene un valor de puja más bajo que otros Vendedores que venden los mismos productos.

Además de destacar los productos patrocinados en el *Marketplace Worten*, Worten incluirá una etiqueta debajo de ellos, llamada «*Patrocinado*».

La adhesión del vendedor a la Plataforma *Marketplace Worten* presupone la creación de una cuenta en la Plataforma *Retail Media* –la plataforma responsable de proporcionar el servicio de anuncios y supervisar los datos relacionados con la actividad de difusión de los anuncios para los productos patrocinados–, siendo los vendedores los responsables de activar la cuenta en la *Plataforma Retail Media*, si desean aprovechar este servicio.

Para poder utilizar el servicio «Productos patrocinados», el Vendedor deberá determinar lo siguiente en la Plataforma *Retail Media*:

- Qué productos o categorías de productos serán patrocinados;
- La puja que pretende destinar al patrocinio de sus productos;
- El tiempo durante el que el anuncio será visible.

El precio adeudado por el patrocinio de los Productos se regirá por las siguientes normas:

- a) Solo se cobrará el valor relativo a los anuncios que logren la conversión en clics;
- b) Del importe de los pedidos realizados por los Clientes que Worten transfiere al Vendedor se deducirá el bid cobrado por los productos patrocinados.
- c) En caso de devolución y reembolso respectivo de un pedido de un producto patrocinado, el valor adeudado por el patrocinio de dicho producto no será devuelto al Vendedor una vez que el servicio ya ha sido prestado.