

## 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 Worten<sup>1</sup>, en el marco del Marketplace Worten, disponible en el sitio web [www.worten.pt](http://www.worten.pt) y [www.worten.es](http://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 y a través de Worten España Distribución S.L. en España, 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 El Vendedor podrá vender sus Productos a los compradores que visiten el sitio web de Worten (los «**Cientes**») 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.

1.4 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.

1.5 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»).

### 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

---

<sup>1</sup> Worten - Equipamentos Para o Lar, S.A. sociedad mercantil anónima, inscrita en el Registro Mercantil de Oporto, con domicilio social en Rua João Mendonça 505, 4464-503 Matosinhos, Portugal, con el NIPC 503630330; y Worten España Distribución S.L., sociedad mercantil inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, con domicilio social en calle Ramírez Arellano, n.º 21, 28043 Madrid, España, con NIF B82140633

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 la posición de agente/distribuidor/representante del Vendedor, ni de revendedor de los Productos propuestos 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) 2019/1995<sup>2</sup>).

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 y registro de Vendedores**

3.1 Para acceder y utilizar el Marketplace, el Vendedor debe ser una persona física o jurídica que ejerza una actividad económica y que esté debidamente registrada a efectos fiscales en el país en el que esté establecido 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 documentos solicitados por Worten;
- c) la aceptación 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 <https://www.worten.pt/termos-e-condicoes-dos-vendedores-marketplace> y en la plataforma

---

<sup>2</sup> 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

Mirakl, notificándose al Vendedor cualquier modificación de los Términos y condiciones según lo dispuesto más adelante en la Cláusula 23.

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

Worten asegura que la identidad del Vendedor es claramente visible para los Clientes, en los sitios web de venta, conforme a los datos proporcionados por el Vendedor.

## **4 Condiciones de uso del Marketplace**

4.1 Para acceder al Marketplace, el Vendedor recibirá un enlace de Worten donde deberá introducir su dirección de correo electrónico, nombre de usuario 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, 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.

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 (incluso a través de 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 Worten puede revisar los contenidos únicamente con la finalidad de alinearlos con su imagen y calidad, así como para hacer 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 El Vendedor reconoce que 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 aspectos más destacados y la estrategia de comercialización del Marketplace y de los Productos a través del mismo en el ámbito de las campañas generales de difusión de Worten, sin perjuicio de que el Vendedor pueda contratar a 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; e
- c) identificarse en calidad de profesional, proporcionando la información necesaria a Worten y a los Clientes.

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 y a identificarse en calidad de Vendedor profesional.

## **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 los importes pagados por los Clientes, menos las comisiones y la suscripción mensual mencionados, así como otros importes debidos por el Vendedor.

5.3. 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 sin uso previo. Sin perjuicio de ello, en categorías definidas específicamente por Worten, el Vendedor podrá anunciar y vender 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, mejor identificado en cada Producto, es la parte que contrata con el Cliente la compraventa de dichos Productos. Así, en la relación con el Cliente, los Productos adquiridos dentro del Marketplace Worten no pueden ser devueltos a Worten, no pueden ser cambiados en las tiendas Worten, ni están cubiertos por las políticas de satisfacción/devolución de Worten, obligaciones estas que deberán ser asumidas por el Vendedor.

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. El Vendedor también se compromete a garantizar que la información y las fotos/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 —incluyendo los tipos impositivos aplicables a los Productos— y por los presentes Términos y condiciones.

6.6 A los Productos adquiridos en el Marketplace Worten, se aplican las garantías previstas en la Cláusula 14 B., que deben ser respetadas por el Vendedor.

## **7 Venta de los Productos**

7.1 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.

7.2 El Vendedor será informado por Worten, a través de la plataforma Marketplace Worten, cuando un Producto facilitado en esta sea encargado por un Cliente.

7.3 El Vendedor debe validar y confirmar al Cliente el pedido en cuestión en un plazo máximo de 72 (setenta y dos) horas a partir de la recepción del pedido.

7.4 Worten comunicará al Vendedor, a más tardar 24 (veinticuatro) horas después de que el Vendedor confirme el pedido y su pago por parte del Cliente, los datos personales del Cliente necesarios para proceder a la facturación y a la entrega de los Productos solicitados.

7.5 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.

7.6 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.

7.7 El Vendedor se compromete a respetar las disposiciones de los **Anexos V, VI, VII y VIII** 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 y Productos Digitales y Libros Electrónicos, respectivamente.

7.8 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.

7.9 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.

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

## **8 Envío y entrega de Productos**

8.1 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.

8.2 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*.

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

8.4 El Vendedor se compromete a enviar los pedidos que haya aceptado, y a colocar la factura en la plataforma como Anexo, y la documentación respectiva, en un plazo máximo de 2 (dos) días naturales desde la confirmación de la disponibilidad del Producto, más el tiempo de preparación definido por el Vendedor en la plataforma *Marketplace Worten* para el Producto («lead time») y que no podrá exceder de 30 (treinta) días naturales desde la recepción del pedido.

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

8.6 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.

## 9 INCOTERM

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 Precio de venta

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

10.2 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.).

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

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

## 11 Cancelaciones y devoluciones

11.1 En caso de cancelación del pedido por parte del Cliente hasta la aceptación del mismo por parte del Vendedor, este recibirá el reembolso de todos los pagos realizados a más tardar en un plazo de 30 (treinta) días a partir de la fecha en que el Vendedor fue informado de la decisión de cancelación del Cliente.

11.2 El Vendedor está obligado a indicar el plazo y las condiciones de devolución para que estas puedan ser consultadas en su página en el sitio web de Worten.

## **12 Reclamaciones**

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

12.2 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*.

12.3 El Vendedor se compromete a responder al Cliente en un plazo de 48 (cuarenta y ocho) horas a cualquier mensaje presentado 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.

12.4 Durante los primeros 45 (cuarenta y cinco) días después de la compra 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 ante los canales de comunicación de Worten, Worten, a través de la Plataforma, remitirá dicha reclamación al Vendedor.

12.5 El Vendedor enviará a Worten una respuesta en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) 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 cuarenta y ocho (48) 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.

12.6 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.

12.7 Worten solo mediará en situaciones de disconformidad hasta un plazo máximo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales después del momento de la compra. Pasado este plazo, Worten no intervendrá, y dicha situación deberá ser gestionada por el Vendedor directamente y de forma autónoma con el Cliente. En estos casos, cualquier reclamación relativa a los Productos o a las entregas de los mismos será remitida al Vendedor indicado, quien asumirá plenamente el deber de ponerse en contacto con el Cliente y, junto con este, tratar de resolver la situación.

12.8 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, cargando los respectivos importes al Vendedor.

### **13 Otras obligaciones**

13.1 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 cualquiera de 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), incluyendo cualquier tasa adicional que pueda cobrar, reconociendo además que Worten puede negarse a poner a disposición un Producto en el Marketplace en caso de desacuerdo con la adecuación del precio para los Clientes.
- (h) Garantizar la fidedignidad, 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, las lenguas portuguesa y española en todos los contenidos, comunicaciones e informaciones que ponga a disposición de los Clientes en el Marketplace Worten, dependiendo de si pone sus Productos a la venta en el sitio web [www.worten.pt](http://www.worten.pt) o [www.worten.es](http://www.worten.es) (a modo de ejemplo y de forma no exhaustiva, en el etiquetado/rotulación, en la información relativa a la garantía, en el manual de instrucciones, en el anuncio de sus Productos, en su identificación y en 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 distancia<sup>3</sup>.
  - Venta y garantía de bienes de consumo<sup>4</sup>.
  - Prácticas comerciales desleales<sup>5</sup>.
  - Seguridad general de los productos y servicios<sup>6</sup>.
  - Prácticas comerciales con reducción de precio<sup>7</sup>.
  - Indicación de precios de venta al público<sup>8</sup>.

---

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> En particular, de conformidad con la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y garantías de los bienes de consumo.

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> En concreto, de acuerdo con el Decreto Ley 70/2007, de 26 de marzo, en su versión actualizada.

<sup>8</sup> En concreto, de acuerdo con el Decreto Ley 138/90 de 26 de abril, en su versión actualizada.

- Obligaciones fiscales y aduaneras<sup>9</sup>.
- Cláusulas contractuales generales<sup>10</sup>.
- Publicidad<sup>11</sup>.
- Protección de datos personales<sup>12</sup>.

13.2 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.

13.3 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.

13.4 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, máximo respeto y abstenerse de cualquier comentario o respuesta inapropiada, ofensiva, calumniosa o conflictiva.

## **14 Rescisión del contrato de compraventa por parte del Cliente**

### **A. Libre resolución**

14.1 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.

14.2 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 naturales desde la recepción

---

<sup>9</sup> 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 las ventas 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.

<sup>10</sup> En concreto, de acuerdo con el Decreto Ley 446/85, de 25 de octubre, en su versión actual.

<sup>11</sup> 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.

<sup>12</sup> 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 58/2019, de 8 de agosto.

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.

14.3 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

14.4 Si el Vendedor dispone de un plazo más amplio para las devoluciones en virtud del derecho de libre resolución, se obliga a indicar el plazo y las condiciones de devolución en su página en el sitio web de Worten.

14.5 El ejercicio del derecho de libre resolución por parte del Cliente se realiza directamente con el correspondiente Vendedor a través del Marketplace Worten. Worten no intervendrá de ningún modo en el proceso de devolución.

14.6 En caso de rescisión del contrato de compraventa, 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 que el Vendedor haya sido informado de la decisión de rescisión del Cliente.

14.7 El reembolso de las cantidades pagadas se realizará a través del mismo medio de pago utilizado por el Cliente en la transacción inicial. En los primeros 45 (cuarenta y cinco) días después de la compra, Worten procederá al reembolso; si la obligación de reembolso supera este plazo, el Vendedor deberá proceder al reembolso.

14.8 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.

14.9 Si el Producto es devuelto en los primeros 31 (treinta y un) días después de la compra, Worten reembolsará el precio del Producto pagado por el Cliente en un plazo máximo de 14 (catorce) días naturales después de que el Cliente confirme la devolución del Producto o el Vendedor confirme que el Producto ha sido recibido en las debidas condiciones de uso. Este importe será cargado por Worten al Vendedor, deduciéndolo en el siguiente ciclo de pago o enviando la respectiva nota de adeudo al Vendedor.

14.10 Salvo acuerdo en contrario de las partes, el Vendedor no está obligado a aceptar devoluciones de:

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

14.11 El Vendedor podrá indicar otras condiciones específicas para la devolución del Producto que puedan ser aplicables. El Vendedor se compromete a indicar estas condiciones de devolución para que puedan ser consultadas en su página en el sitio web de Worten y cumplir con la legislación sobre la materia.

14.12 El Vendedor no está obligado a reembolsar los gastos de entrega 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.

14.13 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.

14.14 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.

14.15 El incumplimiento de la obligación de reembolso en el plazo previsto en el punto 14.6, 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 días hábiles, sin perjuicio del derecho del consumidor a la indemnización por daños y perjuicios patrimoniales y no patrimoniales.

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

#### **B. Devolución de Productos en el marco de la garantía**

14.17 Si el Producto llega dañado o no es conforme con la información facilitada por el Vendedor en el momento de la venta o con el contrato de compraventa, el Cliente tendrá derecho a su restitución gratuita mediante reparación o sustitución, a una reducción adecuada del precio o a la rescisión del contrato de conformidad con la Directiva (UE) 2019/771. El Vendedor deberá confirmar si el Producto está cubierto por alguna garantía legal u otra garantía adicional y voluntaria anunciada en su página en el sitio web.

14.18 Es responsabilidad del Vendedor proporcionar una garantía para el Producto durante el período definido por la Ley aplicable en Portugal (a saber, 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 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).

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

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

14.21 El Vendedor se compromete a reembolsar, reparar o cambiar el Producto en un plazo de 30 (treinta) días naturales desde la recepción de la reclamación.

14.22 El Vendedor se compromete a asumir los gastos de devolución del Producto no conforme y, en su caso, los gastos de transporte 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 de los Productos devueltos y los gastos de envío prorrateados por el número de Productos del pedido.

14.23 En caso de mal uso del Producto (y si el Vendedor ha aceptado la devolución del Producto), los gastos de envío correrán a cargo exclusivamente del Cliente.

14.24 En el caso de que el Vendedor no devuelva, reembolse o cambie el Producto amparado por una de las garantías identificadas en esta cláusula, en el plazo de 30 (treinta) días naturales desde la recepción de la

reclamación, Worten podrá, previa notificación al Vendedor a tal efecto, proceder al reembolso al Cliente. Este importe (precio del producto, impuestos y gastos de envío) será cargado por Worten al Vendedor, deduciéndolo en el siguiente ciclo de pago o enviando la respectiva nota de adeudo al Vendedor.

### **C. Plazo de reembolso por parte de Worten**

14.25 En cualquier caso, Worten solo reembolsará a los Clientes hasta un plazo máximo de 45 (cuarenta y cinco) días naturales después del momento de la compra. Pasado este plazo, Worten no intervendrá y el Vendedor deberá gestionar directamente y de forma autónoma con los Clientes cualquier cuestión relacionada con reembolsos.

14.26 Transcurridos los 45 (cuarenta y cinco) días anteriormente mencionados, la compra se considera efectivamente realizada, por lo que no habrá lugar a devolución por parte de Worten a los Vendedores de las comisiones cobradas, independientemente de que el Vendedor deba reembolsar al Cliente la totalidad de las cantidades pagadas, en los términos de la ley.

## **15 Niveles de servicio**

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

## **16 Suspensión y exclusión del Vendedor del mercado**

16.1 Sin perjuicio de las situaciones previstas en **Anexo IX** 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 del presente Pliego de Condiciones y de los demás Documentos Contractuales.
- b) no cumple con las disposiciones de la legislación aplicable, así como no está en posesión de las autorizaciones legales y reglamentarias necesarias;
- c) incumpla las disposiciones de la legislación fiscal, incluidas las irregularidades o la falta de presentación del IVA a la Administración Tributaria; o
- d) tiene comportamientos o interacciones inapropiadas, ofensivas, calumniosas o conflictivas tanto con los Clientes como con Worten.

16.2 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 hacer comentarios al respecto.

16.3 En caso de exclusión, Worten comunicará al Vendedor los motivos que le han llevado a tomar su decisión al menos treinta (30) días antes de la fecha de exclusión. Sin embargo, este plazo de preaviso no podrá cumplirse, 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 impide 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 entre ellas, 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.

16.4 Además, Worten no tendrá la obligación de motivar 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 que resultan en la terminación de la prestación de todos los servicios del Marketplace.

16.5 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.

16.6 Exclusión del Vendedor por los motivos señalados en **Anexo IX** 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.

16.7 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.

16.8 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.

## **17 Resolución de contratos**

17.1 Cualquiera de las Partes podrá rescindir los presentes Términos y condiciones en caso de incumplimiento definitivo por parte de 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.

17.2 Además, podemos rescindir los presentes Términos y condiciones si no estamos de acuerdo con las modificaciones de los presentes Términos y condiciones que se nos han notificado de conformidad con la Cláusula 23 y debemos notificar nuestra intención de rescindir en un plazo de 15 (quince) o 30 (treinta) días a partir de la recepción de la notificación de la modificación de los presentes Términos y condiciones, según lo dispuesto en la Cláusula 23.4 y 23.5 respectivamente.

17.3 En caso de exclusión del Vendedor de la plataforma Marketplace Worten, de acuerdo con la Cláusula 16 y la consiguiente rescisión del Contrato, el Vendedor no podrá acceder a su Cuenta y a todo el contenido asociado.

17.4 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.

## **18 Clasificación de proveedores**

18.1 Worten no clasifica 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.

18.2 Después de los primeros 20 pedidos, los Vendedores que reciban una calificación inferior a 3,5 estrellas podrán ser penalizados en los términos previstos en el Anexo IX. 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.

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

18.3 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) Método 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.

18.5 Las puntuaciones introducidas por los Vendedores se consideran fraudulentas, ya que pretenden influir artificialmente en los resultados. Worten no tendrá en cuenta la inserción de Calificaciones por parte de los Vendedores, a través de cuentas fraudulentas, y podrá aplicar una penalización y/o suspensión y exclusión del Vendedor conforme a lo establecido en el Anexo IX.

## **19 Procedimiento interno de reclamación**

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

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

19.3 El Vendedor puede acceder al procedimiento interno de tramitación de reclamaciones en cualquier momento enviando un correo electrónico a [sellersupport@worten.pt](mailto:sellersupport@worten.pt) o accediendo al sitio web [worten.es](http://worten.es) y [worten.co.uk](http://worten.co.uk). Además, el procedimiento de tramitación de reclamaciones de *Marketplace Worten* se adjunta a estos Términos y condiciones (Anexo I).

## **20 Confidencialidad y tratamiento de los datos personales de los Clientes**

### **A. Confidencialidad**

20.1 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.

20.2 Se entiende por información toda aquella escrita, verbal o informática que contenga datos de carácter organizativo, técnico, comercial o financiero, según sea el caso, es decir, conocimientos técnicos, 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.

20.3 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 correspondiente podrá ser presentada ante los tribunales.

20.4 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.

20.5 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.

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

20.7 En el caso de que se le solicite, en el marco de un procedimiento legal o regulador que el Vendedor, o cualquier otra persona a la que este haya revelado Información confidencial, difunda cualquier Información confidencial, este 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, dicha revelación o para determinar el momento, la forma y el contenido de la misma.

20.8 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 evitar cualquier otro uso o divulgación no autorizada.

20.9 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 de back-office a través de la cual los Vendedores se registran y crean una tienda en el Marketplace Worten, gestionando posteriormente toda su operación en dicho 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, incluyendo la alineación entre la estrategia de cada marketplace y los Vendedores contactados, apoyo operativo en la integración y gestión de los Vendedores y también en la resolución/mediación (informal) de problemas que puedan surgir entre las dos partes.

## **B. Tratamiento de datos personales de los Clientes**

20.9 El responsable del tratamiento de los datos personales del Cliente es Worten, como intermediaria 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. 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>.

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

20.11 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.

20.12 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 nacional, 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.

20.13 En cualquier momento, el Cliente podrá solicitar el ejercicio de sus derechos, como interesado, 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 originado en el mismo.

20.14 Tanto Worten como el Vendedor analizarán cuidadosamente los pedidos de los Clientes, evaluando su legitimidad y relevancia y respondiendo de manera oportuna.

20.15 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.

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

## **21 Responsabilidad**

21.1 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 las pérdidas derivadas de las irregularidades que le sean imputables.

21.2 El riesgo de pérdida/daño de los Productos encargados será asumido exclusivamente por el Vendedor hasta el momento en que efectivamente entre en posesión del Cliente, a partir del cual será asumido por este último.

21.3 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/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 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*.

21.4 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.

21.5 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.

21.6 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 terminación 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 fallos 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 además 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.

21.7 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 directamente imputables al Vendedor, excluyendo así expresamente el lucro cesante y los daños emergentes.

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

## **22 Propiedad intelectual**

22.1 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.

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

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

22.4 El Marketplace, su contenido (textos, imágenes, gráficos, sonido y animaciones y cualquier otra información y 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.

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

22.6 Los Vendedores solo podrán utilizar la Propiedad Intelectual de Worten en las siguientes condiciones:

- a) Queda expresamente prohibida la utilización por cualquier medio, incluyendo la reproducción, distribución, divulgación, comunicación al público, puesta a disposición del público, de la Propiedad Intelectual, para cualquier fin que no sea estrictamente personal, particularmente, 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.

22.7 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.

22.8 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.

22.9 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 IX**, sin perjuicio de ningún otro derecho que, por ley o por contrato, se atribuya a Worten.

### **23 Modificaciones en los Términos y condiciones**

23.1 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 quince (15) días de antelación respecto a la fecha de aplicación de los cambios.

23.2 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.

23.3 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.

23.4 En caso de que el Vendedor acepte los cambios durante el período de preaviso de quince (15) días mediante una declaración escrita o un consentimiento expreso o presentando 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.

23.5 En relación con los casos de período de preaviso de 30 (treinta) días identificados en la Cláusula 23.3, la renuncia al plazo de preaviso se hará obligatoriamente mediante declaración escrita e inequívoca a tal efecto.

23.6 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.

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

23.8 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.

## **24 Vigencia del Contrato**

24.1 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.

24.2 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 17 o hasta que una de las Partes lo rescinda, total o parcialmente, mediante el envío de una comunicación escrita con acuse de recibo a la otra Parte con una antelación mínima de treinta (30) días naturales respecto a la fecha de efecto pretendida.

## **25 Legislación aplicable, jurisdicción y mediación**

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

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

25.3 A los efectos de la negociación indicada anteriormente, las Partes seleccionan desde este momento a los mediadores 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*.

25.4 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.

25.5 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.

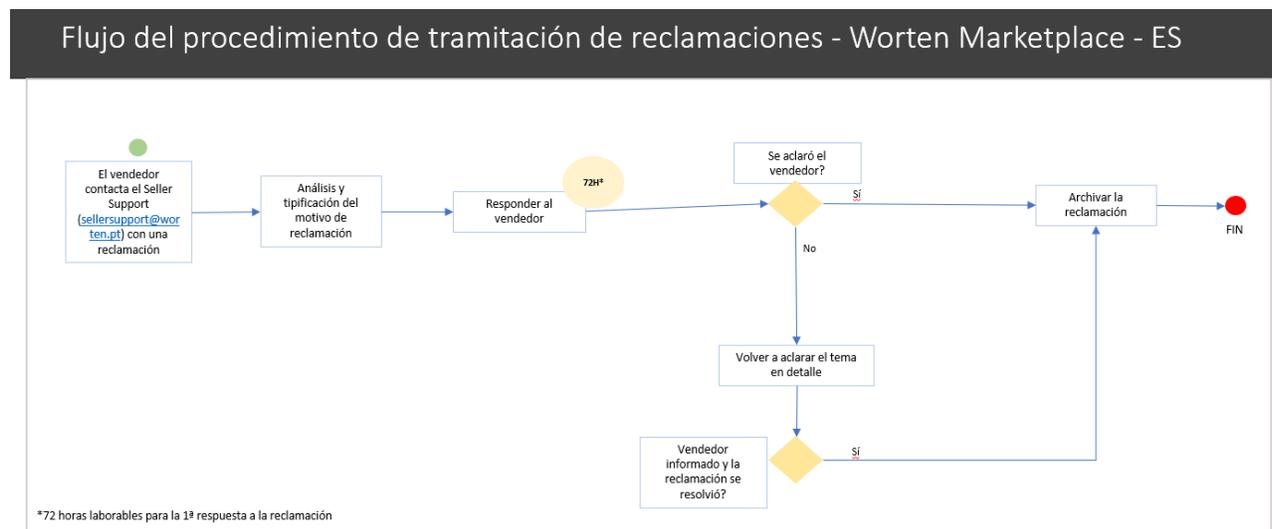
25.6 A petición del Vendedor, antes del inicio o durante la mediación, Worten pondrá a su disposición información sobre el funcionamiento y la eficacia de la mediación relacionada con sus actividades.

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

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

## Anexos:

### Anexo I - Tramitación de reclamaciones



### Anexo II – Obligaciones fiscales

#### Directiva (UE) 2019/1995

Según la Nueva Directiva del IVA (Directiva (UE) 2019/1995<sup>13</sup>), 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.

<sup>13</sup> 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

- **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 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, 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 envía 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, especialmente en virtud de la garantía legal, si Worten es el sujeto pasivo de este contrato de compraventa, el Vendedor deberá informar a Worten, para que este emita la respectiva nota de abono.

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

Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 3 de los Términos y condiciones, en el caso de la Directiva del IVA, es obligatorio el envío a Worten, a través de la Plataforma, de los siguientes documentos:

- Registro mercantil; y
- Certificado de registro de IVA en la UE (independientemente de dónde se envíen los pedidos o de si el Vendedor tiene o no un establecimiento permanente en la UE).

Es obligatorio que el Vendedor incluya el tracking ID (información de seguimiento) en los pedidos, que debe guardar conformidad con el país de envío que el Vendedor haya indicado.

Para los pedidos en los que Worten es 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, WRT 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 ofrezca en el *Marketplace Worten*, el respectivo país de envío, que es un campo obligatorio; el Vendedor podrá cambiar el país de envío en el flujo del pedido que haya sido realizado hasta el momento de la aceptación por parte del Vendedor; si el Vendedor cambia el país de envío después de la aceptación del pedido, deberá cancelar el pedido 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](http://worten.pt) y Worten España Distribución SL es la entidad que presta el servicio de intermediación en línea en el sitio web [worten.es](http://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 de 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, mantener relaciones directas con sus Clientes, así como mostrar sus Productos, referenciar y describir estos 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 y 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) 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 XI.

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.

En este momento, el Vendedor no podrá ofrecer servicios accesorios en el *Marketplace Worten*.

### **Anexo IV- Retribución y pagos**

#### **A. Comisiones por pedidos**

1. Por cada pedido de Productos pagado por un Cliente, Worten cobrará al Vendedor 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 o España (para el Marketplace Worten disponible en [www.worten.pt](http://www.worten.pt) y [www.worten.es](http://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 Marketplace Worten, en el menú «Configuración de la plataforma», opción «Comisiones».

### **B. Suscripción mensual Marketplace**

1. Asimismo, Worten cobrará al Vendedor una cuota mensual de 29,99 € (veintinueve euros con noventa y nueve céntimos), operación sujeta a IVA, según las normas establecidas en la Directiva del IVA vigente en el momento en que se produzca la operación, correspondiente a la prestación de los servicios de gestión de Marketplace Worten.

2. En el caso de un Vendedor no residente en Portugal o 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. Worten transferirá al Vendedor el importe total del precio de los pedidos recibidos, menos las Comisiones, tras la confirmación de la recepción de los pedidos, de la suscripción mensual, el IVA y otros cargos que puedan ser aplicables y debidamente justificados.

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

a. exista una confirmación por parte del Cliente de la recepción de los Productos adquiridos en el área personal del sitio web de Worten; o

b. hayan transcurrido 21 (veintiún) días desde la aceptación del pedido más el plazo de entrega definido por el Vendedor en la plataforma Marketplace Worten, si no hay confirmación de recepción por parte del Cliente o 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.

### **Anexo V – Suplementos alimentarios o productos similares**

En caso de que el Vendedor comercialice suplementos alimentarios 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 el cumplimiento legal de la información sobre etiquetado, presentación, divulgación e información nutricional de los productos, cuyas indicaciones obligatorias se facilitarán a Worten para poner esta información a disposición del Cliente en el sitio web del *Marketplace Worten*.

#### **Anexo VI - Vegetales o 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 o 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**

La venta en el *Marketplace Worten* de contenidos digitales, en particular, vales para cursos en línea, libros electrónicos, e-papers, etc., está permitida y se regirá por las disposiciones de este Anexo y en todo lo que no se indique de forma contraria en 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 al inicio del 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 letra a), n.º 6 del artículo 6 del Código del IVA).

En caso de servicios prestados por vía electrónica, estos, cuando se prestan 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 a enviar al Cliente residente en Portugal, no sujeto pasivo de IVA, por el Vendedor 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 - Niveles de servicio y sanciones

Indicador		Service Level Agreement (SLA)	Consecuencias del incumplimiento	Cancelación de la cuenta
1	Tiempo medio máximo de aceptación de pedidos	48 horas	Suspensión provisional del Vendedor	Tras 3 suspensiones
2	Tiempo máximo de envío del pedido después de su aceptación («time to ship»), excluyendo el tiempo de preparación del pedido («lead time»)	2 días naturales	Un incumplimiento en más de 3 ocasiones supondrá la suspensión provisional del Vendedor	Tras 3 suspensiones
3	Tasa mínima de aceptación de pedidos (pedidos aceptados/total de pedidos recibidos)	95 %	Suspensión provisional del Vendedor	Tras 3 suspensiones
4	Tasa máxima de incidencias (número de pedidos con incidencias/total de pedidos aceptados)	5 %	Suspensión provisional del Vendedor	Tras 2 suspensiones
5	Valoración media mínima del Vendedor	3,5 estrellas	Suspensión provisional del Vendedor	No aplicable
6	Número máximo de pedidos secuencialmente cancelados por el Vendedor	3 pedidos	Suspensión provisional del Vendedor	No aplicable
7	Tiempo máximo de respuesta a mensajes (correos electrónicos o herramienta de chat) de Worten o del Cliente	48 horas	Un incumplimiento en más de 3 ocasiones supondrá la suspensión provisional del Vendedor	Tras 3 suspensiones
8	Mala conducta	Inmediatamente	Suspensión provisional del Vendedor	Tras 2 suspensiones
9	Productos falsificados y otros tipos de fraude	Inmediatamente	Suspensión provisional del Vendedor	Tras 30 días sin respuesta o prueba de legitimidad de la venta
10	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
11	Incongruencias en las ofertas de Vendedores	Inmediatamente	Suspensión provisional del Vendedor	Tras 3 suspensiones

12	Tracking ID en falta o incorrecto en los pedidos	100 %	Suspensión provisional del Vendedor	Tras 3 suspensiones
13	Inserción fraudulenta de la clasificación del Vendedor	Inmediatamente	Suspensión provisional del Vendedor	No aplicable
14	Falta de envío de documentación legalmente requerida en cada pedido	5 días	Suspensión provisional del Vendedor	Tras 10 incumplimientos
15	Incumplimiento de las obligaciones de Click & Collect 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
16	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 seis meses sin regularización o 10 suspensiones
17	Uso del IOSS de WRT en otras plataformas de marketplace	Inmediatamente	Suspensión provisional del Vendedor	Tras 3 suspensiones
18	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

#### **Anexo X - 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, 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 interesados: 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 a 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 o divulgará o 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 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 podrán tener en este marco 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 interesados 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; y
- h) devolver o eliminar los Datos Personales que se hayan puesto a su disposición en este contexto a petición del Vendedor.

## **Anexo XI - Servicio Click and 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, con un peso inferior a 10 kg (diez kilogramos) y solo está disponible en Portugal continental y Madeira.

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) Asumir los gastos de transporte hasta la tienda de Worten seleccionada, no cargando estos gastos al Cliente (lo que incluye también el pago de los eventuales gastos de despacho de aduana).
- b) 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>.

- c) Respetar el tipo de Producto, tamaño y peso máximos elegibles 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.
- d) Utilizar un método de entrega en mano.
- e) Respetar el horario de entrega, de 10:00 a 16:00, de lunes a viernes.
- f) Enviar el Delivery slip generado por el Marketplace Worten en el exterior del paquete.
- g) 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.