

# Condiciones Generales de Uso

Última actualización el 23.02.2022

## PREÁMBULO

La Sociedad Colibri SAS (en adelante “**ManoMano**”) opera un sitio web y la Aplicación ManoMano (juntos e indistintamente “la **Plataforma**”), que permiten a los consumidores (en adelante “los **Compradores**”) ponerse en contacto con vendedores profesionales (en adelante “los **Distribuidores**”) para la compra en línea productos relacionados con el mundo del bricolaje, la jardinería, la decoración y las mascotas (en adelante “los **Productos**”).

Esta Plataforma es accesible para todos los Compradores a través de la URL: [www.manomano.es](http://www.manomano.es) y/o vía la Aplicación ManoMano.

Los Compradores quedan informados y reconocen que la Plataforma está reservada a un uso por parte de los consumidores en el sentido del código del consumo, a saber toda persona física que actúa con fines que no entran en el marco de su actividad comercial, industrial, artesanal, liberal o agrícola.

Se recuerda que ManoMano actúa como mero intermediario y en ningún caso es revendedor de los Productos que ofrecen los Distribuidores a través de la Plataforma.

Los Productos son enviados y entregados a los Compradores por parte de los Distribuidores, bajo su única responsabilidad. Algunos productos son enviados por ManoMano.

## ARTÍCULO 1: ACEPTACIÓN Y MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES DE USO

Las Condiciones Generales de Uso de la Plataforma (en adelante las “**CGU**” o “**Condiciones Generales de Uso**”) tienen por objeto definir las condiciones de acceso y de uso de la Plataforma y de los Servicios.

Cualquier uso de los Servicios o de la Plataforma implica la aceptación previa, expresa y sin reservas por parte del Usuario de las CGU. El Usuario fue informado y reconoce que al hacer clic, en el momento de la creación de la Cuenta Personal, sobre el botón “Regístrate” aparece la mención “Al hacer clic en Registrarse, estás aceptando las

*Condiciones Generales de Uso*", entra en vigor el conjunto de las disposiciones de las CGU.

ManoMano se reserva el derecho, en todo momento, de rechazar el acceso a la Plataforma, unilateralmente y sin modificaciones previas, a cualquier Usuario que no respete estas CGU.

Se informa al Usuario que las CGU de la Plataforma se podrán modificar en cualquier momento, unilateralmente por ManoMano con objeto de cumplir con cualquier cambio en sus Servicios o con cualquier cambio legal, jurisprudencial, editorial y/o técnico. ManoMano se compromete a informar al Usuario acerca de cualquier cambio realizado en los Servicios y/o en las CGU por correo electrónico o por medio de un aviso especial publicado en la Plataforma.

Las CGU aplicables a cada Pedido realizado en la Plataforma son a las que puede acceder el usuario en línea en el momento de la aceptación del Pedido y están adjuntas en el correo electrónico de confirmación del Pedido que ha recibido el Comprador.

Se recuerda al Usuario que tiene la responsabilidad de consultar antes de cualquier nuevo Pedido en la última versión de las CGU a las que puede acceder en la página de la Plataforma.

## **ARTÍCULO 2 - DEFINICIONES**

**Aplicación ManoMano:** es la aplicación de software "ManoMano" editada y proporcionada por Colibri SAS, que da acceso a los Servicios, y que está disponible de forma gratuita en la Google Play Store y la Apple App Store para ser descargada por el Usuario en su dispositivo Android y Apple iOS.

**Aplicación ManoManoPro:** es la aplicación de software "ManoManoPro" editada y proporcionada por Colibri SAS, que da acceso a los Servicios exclusivos para los Usuarios que actúen en calidad de profesionales y que está disponible de forma gratuita en la Google Play Store y en la Apple App Store para ser descargada por el Usuario en su dispositivo Android y Apple iOS.

**Cesta:** se trata del lugar que permite al Usuario seleccionar los Productos para realizar un Pedido.

**Condiciones Generales de Venta o CGV:** son las condiciones y modalidades de venta de los Productos que ofrece el Distribuidor. Puede acceder a ellas en la Ficha del Distribuidor y enmarcan los Pedidos realizados por los Compradores a los Distribuidores.

**Consejero Experto:** se refiere a cualquier persona física o jurídica (autónoma o empresa), apasionada de la jardinería y/o el bricolaje y que interviene en la Plataforma para asesorar a los Compradores y ayudarles en su decisión de compra.

**Credenciales:** son la dirección de correo electrónico y la contraseña elegidos por el Usuario que permiten la identificación y el acceso a los Servicios de ManoMano.

**Cuenta Personal:** se trata del espacio personal del Comprador al que puede acceder, después de haberse identificado, a su información personal, su historial de compras y las listas de Productos que ha dejado de lado.

**Ficha del Distribuidor:** se trata de la ficha que resume toda la información relativa al Distribuidor, a través de la cual son especialmente accesibles sus Condiciones Generales de Venta, que pueden consultar los Usuarios en la Plataforma.

**Ficha del Producto:** es la ficha descriptiva de cada Producto comercializado en la Plataforma, compuesta por las fotografías, los textos, las ilustraciones, las imágenes y/o los vídeos transmitidos por cada Distribuidor a ManoMano para describir los Productos que comercializa.

**Garantía Hormigón:** se trata de la garantía comercial que proporciona ManoMano para facilitar la resolución de los litigios vinculados con los Pedidos surgidos entre los Distribuidores y los Compradores, cuyas condiciones y modalidades de aplicación están descritas en el anexo de estas CGU.

**Pedido:** hace referencia a la compra de un Producto que el Comprador puede realizar a uno o varios Distribuidores a través de la Plataforma.

**Precio:** se trata del precio total del Producto con los impuestos incluidos, que paga el Comprador, sin incluir los gastos de envío definidos a tanto alzado según el modo de envío.

**Servicios:** son el conjunto de funcionalidades que se ponen a disposición de los Usuarios por parte de ManoMano y están disponibles en la Plataforma.

**Socio:** cualquier persona jurídica con la cual ManoMano ha llegado a un acuerdo de colaboración.

**Usuario:** se trata de cualquier persona que utiliza la Plataforma o sus Servicios.

## **ARTÍCULO 3 – CONDICIONES Y MODOS DE ACCESO A LA PLATAFORMA**

### **3.1. – Informaciones generales**

Cualquier Usuario puede acceder de forma gratuita a la Plataforma en la dirección: «[www.manomano.es](http://www.manomano.es)» y/o vía la Aplicación ManoMano. El Usuario debe disponer de acceso a Internet.

Todos los programas informáticos y materiales necesarios para utilizar y poner en funcionamiento los servicios de la Plataforma, o el acceso a Internet corren a cargo del

Usuario. El Usuario es el único responsable del buen funcionamiento del equipo informático y del acceso a Internet.

La compra de los Productos a los Distribuidores está sujeta a pago, de acuerdo con el artículo «disposiciones financieras» de las presentes CGU de la Plataforma.

Cualquier Usuario puede acceder, consultar o utilizar la totalidad o parte de la Plataforma. El Usuario también puede suscribirse al boletín informativo de ManoMano.

Para poder comprar Productos en la Plataforma, el Usuario debe ser una persona física, mayor de 18 años y, en general, con capacidad para contratar.

Los Compradores reconocen por consiguiente que al realizar un Pedido en la Plataforma, se les tratará como “consumidores” y estarán sujetos a las disposiciones del Código del consumo.

## **3.2. Creación de una Cuenta Personal o de una cuenta de invitado**

Para poder comprar Productos en la Plataforma, el Usuario debe crear una Cuenta Personal o una cuenta de invitado.

### **3.2.1. Creación de una Cuenta Personal**

La creación de una Cuenta Personal permite al Usuario:

- Gestionar su información personal (dirección postal, dirección de correo electrónico, contraseña).
- Crear su perfil de bricolaje y descargar en la plataforma sus vídeos.
- Realizar una simulación del Pedido (cálculo de los gastos de envío y del importe total del Pedido).
- Realizar un Pedido de Productos en la Plataforma.
- Obtener los detalles del Pedido (precio de los productos / gastos de envío).
- Obtener información sobre los Pedidos a pagar por transferencia bancaria.
- Contactar con los Distribuidores a los que se les ha realizado un Pedido.
- Contactar con el servicio de atención al cliente de ManoMano.
- Pedir una factura.
- Puntuar los Productos y los Distribuidores.

El Usuario puede crear una Cuenta Personal:

- haciendo clic sobre la pestaña «Regístrate» en la sección «Cuenta», o
- durante la realización de un Pedido.

Para crear su Cuenta Personal, el Usuario debe indicar (i) una dirección electrónica válida y (ii) una contraseña que no dañe los derechos de terceros. Se compromete a mantener la contraseña confidencial.

El Usuario puede pedir la eliminación de su Cuenta Personal en cualquier momento.

Es posible que algunas funciones no estén disponibles en la Aplicación ManoMano.

### **3.2.2. Creación de una cuenta de invitado**

La creación de una cuenta de invitado permite al Usuario:

- Realizar una simulación del Pedido (cálculo de los gastos de envío y del importe total del Pedido).
- Realizar un Pedido de Productos en la Plataforma.
- Obtener los detalles del Pedido (precio de los productos / gastos de envío).
- Obtener información sobre los Pedidos a pagar por transferencia bancaria.
- Contactar con los Distribuidores a los que se les ha realizado un Pedido.
- Contactar con el servicio de atención al cliente de ManoMano.
- Pedir una factura.
- Puntuar los Productos y los Distribuidores.

El Usuario puede crear una cuenta de invitado durante la realización de un Pedido introduciendo una dirección de correo electrónico válida que no infrinja los derechos de terceros.

Es posible que algunas funciones no estén disponibles en la Aplicación ManoMano.

### **3.3. Denegación de acceso a la Plataforma**

Con carácter general, al crear su Cuenta Personal o cuenta de invitado, el Usuario se compromete a introducir los datos que permitan su identificación bajo su total responsabilidad, control y dirección y se compromete a comunicar la información completa, exacta y actualizada y a no suplantar la identidad de un tercero, ni ocultar o modificar su edad.

El Usuario se compromete igualmente a:

- Proporcionar información auténtica, exacta y completa en cuanto a su identidad, dirección y otros datos necesarios para acceder a la Plataforma, para no inducir a ManoMano o a los Distribuidores o partes externas a error.
- Actualizar cualquier cambio en su información.
- No acceder a una Cuenta Personal que pertenezca a otro Usuario.
- Tomar todas las medidas necesarias que permitan proteger sus Credenciales y sus propios datos contra cualquier violación o menoscabo.
- No hacer ningún uso de su Cuenta Personal o cuenta de invitado con fines profesionales.

ManoMano se reserva el derecho de suspender o denegar el acceso, sin previo aviso ni indemnización, de forma temporal o permanente, a la totalidad o parte de la Plataforma y/o a sus Servicios y Contenidos en caso de violación(es) grave(s) y/o reiterada(s) por parte del Usuario de las disposiciones de estas CGU, en particular, y sin

carácter exhaustivo, en caso de información falsa, inexacta, incompleta o desactualizada, o incluso en caso de fraude con los medios de pago, intento de estafa o cualquier otra infracción penal.

### **3.4. Disponibilidad de la Plataforma**

ManoMano hace todo lo que está en su mano para asegurar la disponibilidad de la Plataforma. ManoMano no garantiza que la Plataforma funcione en cualquier entorno operativo ni que se pueda utilizar en todo momento, sin interrupción o error, ni que todos los errores se puedan corregir. La disponibilidad de la Plataforma se somete a una simple obligación de aportación de medios.

Dado que la Plataforma se encuentra en constante evolución, está sujeta a cambios ocasionales y/o interrupciones temporales o permanentes sin previo aviso, especialmente por razones de mantenimiento. ManoMano no se hace responsable bajo ninguna circunstancia en caso de que la Plataforma no esté disponible debido a dichos cambios.

En este contexto, ManoMano se reserva el derecho a interrumpir, suspender temporalmente o modificar sin previo aviso el acceso a la totalidad o parte de la Plataforma, con el fin de garantizar el mantenimiento, o por cualquier otra razón, sin que dicha interrupción genere obligación de indemnización alguna.

## **ARTÍCULO 4 – COMPORTAMIENTO DEL USUARIO**

### **4.1. Comportamiento general de los Usuarios**

El Usuario declara y reconoce que toda la información, los datos, los textos, los mensajes y cualquier otro contenido que publique en la Plataforma (en adelante «Aportación») son de su exclusiva responsabilidad.

El Usuario se compromete a no publicar Aportaciones que vayan en contra de las leyes y los reglamentos vigentes.

En particular, el Usuario tiene prohibido:

- Divulgar información contraria al orden público o las buenas costumbres.
- Desviar la finalidad de la Plataforma y/o de los Servicios para hacer propaganda o proselitismo, prospección o reclutamiento.
- Publicar información de carácter comercial, publicitario o que constituya propaganda a favor del tabaco, el alcohol o cualquier otra sustancia, producto o servicio reglamentado.
- Divulgar Aportaciones que vulneren los derechos personales de terceros o que presenten un carácter difamatorio, injurioso, obsceno, pornográfico, ofensivo, violento o que inciten a la discriminación, la violencia política, el racismo, la xenofobia, el sexismo o la homofobia.

- Publicar información que vulnere la legislación de la protección de datos personales que permita la identificación de personas físicas sin su consentimiento, especialmente su apellido, su dirección postal y/o electrónica, su teléfono, su fotografía, grabaciones sonoras o audiovisuales, o recopilar y almacenar datos personales relativos a otros Usuarios.
- Acceder fraudulentamente a la Plataforma y a los Servicios, como se menciona en las Condiciones Generales de Uso de la Plataforma.
- Transmitir mensajes que contengan virus informáticos o cualquier otro código, carpeta o programa creado especialmente para interrumpir, destruir o limitar las funciones especialmente de los programas informáticos, el ordenador o la herramienta de telecomunicación.
- Acosar de cualquier modo a otro o a varios Usuarios.
- Dar información reenviada de otros sitios (ya fuera por la creación de enlaces hipertextos o por el mero suministro de información) cuyo contenido sea susceptible de infringir una ley o reglamento vigente y, en particular, que sea susceptible de afectar a los derechos de las personas y los bienes y/o derechos de la propiedad intelectual.

El Usuario se abstendrá de hacer comentarios amenazadores, insultantes, difamatorios, irrespetuosos respecto a ManoMano y/o sus empleados y/o los Distribuidores y/o los Consejeros Expertos.

El Usuario tiene también prohibido vulnerar los derechos de propiedad intelectual de terceros. El Usuario se compromete a respetar las leyes y los reglamentos vigentes y a utilizar solamente contenidos sobre los que tenga derechos o sobre los que el titular de los derechos haya dado su consentimiento o los que están libres de derechos.

El Usuario se compromete en caso contrario a indemnizar a ManoMano por todo perjuicio directa o indirectamente derivado del incumplimiento de esta garantía.

## **4.2. Comportamiento fraudulento**

Los Usuarios que actúen fraudulentamente en relación con las presentes Condiciones Generales de Uso se exponen a acciones judiciales de carácter civil o penal que sancionarán en particular las infracciones de los derechos de autor, los derechos afines, los derechos de los productores de bases de datos así como los sistemas de tratamiento automatizado de datos.

ManoMano podrá emprender acciones legales contra el Usuario que no respete estas disposiciones.

## **ARTÍCULO 5 – PROCESO DE PEDIDOS**

El proceso de Pedidos de la Plataforma se realiza siguiendo las siguientes etapas:

- Para pedir un Producto, el Usuario debe seleccionar el Producto deseado y hacer clic en la pestaña «Añadir a la cesta».

Puede añadir otros Productos haciendo clic en la pestaña «Continuar comprando» o finalizar el Pedido haciendo clic en la pestaña «Confirmar mi cesta».

En esta fase, el Usuario tiene un resumen de la cesta. Aquí puede modificarla o corregirla.

- Para continuar con el Pedido, el Usuario debe hacer clic sobre el botón «Tramitar pedido».
- Si tiene una Cuenta Personal, el Usuario debe introducir su dirección de correo electrónico y la contraseña para conectarse a la Cuenta Personal o una cuenta de invitado. Si no la tiene, el Usuario debe crear una tal y como se describe en el artículo 3.2 de las CGU.
- El Usuario a continuación debe dar la información relativa a la entrega: nombre, apellido, dirección de entrega y número de teléfono.
- A continuación, el Usuario debe seleccionar un modo de entrega y aceptarlo haciendo clic en la pestaña «Confirmar entrega».

En este punto, el Usuario puede volver a verificar y modificar el Pedido.

- Para finalizar el Pedido, el usuario debe seleccionar el método de pago y proceder al mismo haciendo clic en la pestaña «Pasar al pago».

Al hacer clic sobre la pestaña «Pasar al pago», el Usuario acepta expresamente y sin reservas las CGU de la Plataforma y las Condiciones Generales de Venta del Distribuidor que comercializa el Producto comprado. Las Condiciones Generales de Venta del Distribuidor están disponibles en cada Ficha de Distribuidor.

- Una vez el pago del Pedido haya sido aceptado, el Comprador recibirá un correo electrónico de confirmación del Pedido.
- Durante el envío del Pedido por parte del Distribuidor, el Comprador recibe un correo electrónico de confirmación de envío del Producto. Si el Comprador compró Productos de diferentes Distribuidores, recibirá un correo electrónico de confirmación de envío de cada uno.

El contrato de venta se realiza entre el Comprador y el Distribuidor en el momento del pago del Pedido por parte del Comprador.

## **ARTÍCULO 6 - SERVICIO DE ASESORAMIENTO A LOS USUARIOS POR CONSEJEROS EXPERTOS**



## **6.1 Funcionamiento del servicio**

La Plataforma ofrece a los Usuarios la oportunidad de recibir asesoramiento en línea, por chat, teléfono o correo electrónico, por parte de un Consejero Experto.

Los Consejeros Expertos están a disposición de los Usuarios para responder a sus preguntas sobre los Productos comercializados a través de la Plataforma. En este contexto, el Consejero Experto podrá ayudar al Usuario por chat, correo electrónico o teléfono, para encontrar el Producto adecuado y/o podrá aconsejarle sobre el modo de empleo y su compatibilidad con otros Productos.

## **6.2 Elección de los productos por el Consejero Experto**

El Usuario queda informado de que el Consejero Experto selecciona los Productos según su libre albedrío y en función de las necesidades formuladas por el Usuario. El Consejero Experto se compromete a proponer Productos que podrán funcionar correctamente juntos, teniendo en cuenta sus especificidades técnicas y/o físicas.

El Usuario queda informado de que el importe de los gastos de envío puede ser un criterio de selección de los Productos, con el fin de evitar la adición de estos gastos.

El recurso a un asesoramiento por parte de un Consejero Experto no obliga al Usuario a proceder a la compra de los Productos que el Consejero Experto le haya aconsejado.

# **ARTÍCULO 7 – DISPOSICIONES FINANCIERAS**

## **7.1. Precio de venta y modos de pago**

Los precios de venta de los Productos de la Plataforma están indicados en euros, con todos los impuestos incluidos, pero no incluyen los gastos de envío que serán indicados al Usuario durante el proceso de compra, antes de aceptar definitivamente el Pedido.

Los Distribuidores son libres de fijar los precios de los Productos que venden a través de la Plataforma. Más particularmente, en el caso de anuncios de reducción de precio, el Distribuidor determina libremente el precio de referencia, la reducción de precio y el precio reducido anunciado. El Usuario queda informado de que ManoMano no controla la realidad y equidad del precio de referencia determinado por el Distribuidor.

El Comprador realiza el pago de sus Pedidos directamente a ManoMano, según los métodos de pago disponibles en la Plataforma.

El pago de los Pedidos realizados a través de la Plataforma se hace a ManoMano que cobra el dinero por cuenta del Distribuidor.

Los Pedidos que procedan de un Comprador que no haya pagado total o parcialmente un Pedido anterior o con un litigio de pago pendiente podrán ser rechazados.

## 7.2. Facturación

Por cada venta del Producto, el Comprador podrá acceder a su factura que será:

- Incluida en el paquete de entrega, o,
- Accesible en su Cuenta Personal en caso de Pedido específico del Distribuidor a través del «historial de pedidos», o,
- O enviada por correo electrónico al Comprador después de la confirmación de su Pedido, lo que el Comprador acepta expresamente.

En caso de que la entrega se efectúe fuera de España, se podrán aplicar los derechos de aduana y posibles impuestos. ManoMano no se hará responsable de los mismos ni se hará cargo de los términos y condiciones.

## 7.3. Modalidades de reembolso del Comprador

ManoMano utilizará el mismo método de pago que el Comprador ha utilizado en el momento de realizar el Pedido para efectuar el reembolso del Comprador, independientemente del motivo del reembolso del Pedido.

# ARTÍCULO 8 – ENTREGA DE LOS PRODUCTOS POR PARTE DE LOS VENEDORES

## 8.1. Gastos de envío

Los gastos de envío definitivos que el Comprador deberá asumir, le serán comunicados durante el proceso de compra, en la fase "*Entrega de tu pedido*".

## 8.2. Modos de entrega

Se informa al Comprador que los Productos no podrán ser entregados a no ser que:

- El Distribuidor proponga la entrega en España peninsular e Islas Baleares.
- El Comprador disponga de una dirección de entrega válida en España peninsular o Islas Baleares,
- O pueda recuperar los Productos, por sus propios medios, en un punto de recogida situado en España peninsular o Islas Baleares.

Los Productos son entregados por el Distribuidor en la dirección indicada por el Comprador durante la compra.

El Distribuidor puede proponer al Comprador diferentes modos de entrega, directamente en la dirección indicada por el Comprador durante el Pedido y/o en un punto de recogida.

El Comprador selecciona y acepta el modo de entrega durante la compra en la fase "*Entrega de tu pedido*".

El Comprador podrá elegir entre los diferentes modos de entrega propuestos por el Comprador (por transportista o por correo o por otro modo de entrega) y su precio.

El Comprador puede consultar desde su Cuenta Personal, en la sección «Mi cuenta», el estado del Pedido.

### **8.3. Recepción de los Productos**

El Comprador debe verificar el estado de los Productos en el momento de la recepción para confirmar su conformidad con el Pedido.

En caso de incumplimiento o degradación aparente del paquete, cuando el paquete se entrega personalmente al Comprador y cuando la verificación del Producto es posible en el momento de la entrega, el Comprador debe formular reservas de inmediato sobre el estado del paquete y del Producto al transportista si el Producto o su embalaje han sufrido daños durante el transporte.

### **8.4. Retraso o ausencia de entrega**

En caso de retraso o entrega incompleta de los Productos solicitados, el Comprador puede ponerse en contacto con el Distribuidor a partir de la fecha de entrega acordada, para tratar el problema.

El Comprador puede ponerse en contacto con el Distribuidor a través de su Cuenta Personal.

Si no recibe una respuesta o en caso de no recibir una respuesta satisfactoria por parte del Distribuidor, ManoMano puede abrir una Garantía Hormigón teniendo en cuenta el plazo establecido e indicado en el Anexo 1.

### **8.5. Producto devuelto al Distribuidor**

Si se devuelve un Producto al Distribuidor por un motivo como «no reclamado» o «no vive en el domicilio indicado»:

- el Comprador recibirá el reembolso del precio de su Pedido (sin gastos de devolución del Producto); y/o
- en caso de acuerdo entre el Comprador y el Distribuidor, el Producto será reenviado al Comprador. El Comprador debe hacerse cargo del pago de los gastos correspondientes (gastos de devolución del producto y gastos de reenvío).

En caso de que pase un mes sin obtener noticias del Comprador, los Productos no se enviarán, sin que esto pueda dar derecho a reembolso, cambio o indemnización.

### **8.6. Responsabilidad del Distribuidor**

El Distribuidor es responsable de pleno derecho ante los Compradores por la ejecución de los Pedidos realizados a través de la Plataforma y, en particular, del buen despacho de los Productos por parte de sus transportistas.

En consecuencia, el Distribuidor es responsable de pleno derecho ante los Compradores por cualquier problema derivado de la entrega (retraso en la entrega, error del Producto entregado, rotura del producto durante el transporte, Producto nunca entregado debido a un robo, error del Distribuidor y/o del transportista contratado, etc.), excepto en caso de error imputable a ManoMano durante la comunicación de la información del Pedido al Distribuidor.

## **ARTÍCULO 9 - ENTREGA DE PRODUCTOS POR MANOMANO**

Algunos Productos comercializados por los Distribuidores se envían a través del Servicio Mano Fulfillment.

A estas entregas se aplican las disposiciones de los artículos 8.1, 8.2 y 8.3.

En caso de problema en la preparación del Pedido (Producto recibido equivocado, anulación del Pedido,...) o en la entrega (retraso en la entrega, recepción incompleta o inexistente del (de los) Producto(s) solicitado(s), Producto(s) que dañado(s) durante el transporte), el Comprador podrá ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de ManoMano a partir de la fecha de entrega acordada para tratar el problema. El Comprador podrá en particular informar de su problema a ManoMano en su Cuenta Personal haciendo clic en la pestaña "asistencia en línea".

## **ARTÍCULO 10 – DERECHO DE DESISTIMIENTO**

De acuerdo con la legislación aplicable, el Comprador dispone de un plazo de catorce (14) días naturales, a contar desde el momento de la recepción del Producto para ejercer su derecho de desistimiento sin tener que justificar los motivos, ni pagar penalizaciones, excepto los gastos de devolución del Producto que deberán ser soportados por el Comprador.

Las condiciones del ejercicio de ese derecho de desistimiento aparecen detalladas en las CGV de cada Distribuidor y en las Preguntas frecuentes a las que puede acceder [aquí](#).

Todos los reembolsos se realizarán a través de ManoMano de acuerdo con el Distribuidor.

## **ARTÍCULO 11 – PRODUCTOS NO CONFORMES, INCOMPLETOS O DEFECTUOSOS**

## **11.1. Recepción de un producto no conforme, incompleto o defectuoso**

En caso de recepción de un Producto deteriorado, defectuoso, incompleto o no conforme, el Comprador deberá ponerse en contacto con el Distribuidor para tratar el problema.

El Comprador puede ponerse en contacto con el Distribuidor a través de su Cuenta Personal en las condiciones y modalidades descritas en las Preguntas frecuentes, a las que puede acceder [aquí](#).

Si el Comprador no responde o la respuesta no es satisfactoria en el plazo que permita la apertura de una Garantía Hormigón según se indica en el Anexo 1, el Comprador puede pedir a ManoMano la apertura de dicha garantía.

## **11.2. Garantías legales**

El Distribuidor actuando con carácter profesional está obligado a respetar las disposiciones legales y reglamentarias relativas al ejercicio de una actividad comercial de venta a distancia.

A este respecto, y exceptuando la garantía contractual propuesta, el Distribuidor está obligado a cumplir con la garantía legal de conformidad.

Las condiciones del ejercicio de esta garantía legal aparecen detalladas en las CGV del Distribuidor.

Todos los reembolsos, sea cual sea el motivo, se realizarán a través de ManoMano, que tendrá derecho de denegarlos, si está de acuerdo con el Distribuidor.

ManoMano no puede comprometerse de ninguna manera con las garantías asumidas por los Distribuidores.

## **ARTÍCULO 12 - GARANTÍA HORMIGÓN**

ManoMano ha puesto en marcha a disposición de los Compradores una garantía comercial adicional, denominada «Garantía Hormigón», para facilitar la resolución de posibles litigios entre los Compradores y el Distribuidor por los siguientes motivos:

- Pedido no validado
- Pedido no enviado
- Pedido no entregado
- Pedido o Producto entregado no conforme, defectuoso, incompleto, dañado o roto
- Producto que presente una falta de conformidad durante su uso
- El Vendedor no ha respondido a una solicitud de desistimiento

- Tras una reclamación, el Comprador no ha recibido el reembolso esperado mientras que el Producto sí ha sido devuelto al Vendedor
- Tras una reclamación, el Comprador no recibió el Producto o la pieza que debía remitirle el Vendedor
- Factura no recibida o factura incorrecta

Las condiciones y los modos de apertura y de aplicación de la Garantía Hormigón están descritas en el Anexo 1 de estas CGU.

Se informa al Comprador que la Garantía Hormigón no se puede aplicar:

- Si las condiciones y los modos de apertura y de aplicación de la Garantía Hormigón no se cumplen.
- Cuando el Comprador haya dañado el Producto.
- El Producto se haya perdido después de haber sido recibido por el Comprador.
- El pago del producto mediante tarjeta bancaria haya sido rechazado por el banco emisor.
- El Producto haya sido comprado fraudulentamente en la Plataforma.

La Garantía Hormigón se aplicará sin perjuicio de la garantía legal de conformidad a la que tienen derecho los consumidores en virtud del 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.

La garantía legal de conformidad viene detallada en las CGV de cada Vendedor.

## **ARTÍCULO 13 – PIEZAS DE REPUESTO**

El Comprador puede ponerse en contacto en todo momento con el Distribuidor para conocer el período durante el cual o la fecha hasta la cual las piezas de repuesto indispensables para el uso del Producto están disponibles.

## **ARTÍCULO 14 – CALIFICACIÓN, CATALOGACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS COMPRADORES Y LOS PRODUCTOS**

ManoMano ha puesto en funcionamiento en la Plataforma un sistema de calificación que permite al Comprador dejar comentarios sobre el Producto comprado y sobre su experiencia de entrega en la Plataforma.

Este sistema de calificación, así como los modos de catalogación y de clasificación de los Distribuidores y los Productos están descritos en la sección «Información consumidores» a las que puede acceder [aquí](#).

Es posible que algunas funciones no estén disponibles en la Aplicación ManoMano.

## **ARTÍCULO 15 – NEWSLETTERS**

Cualquier Usuario que no tenga una Cuenta Personal y desee recibir la Newsletter de ManoMano debe registrarse en línea. Para suscribirse, el Usuario deberá introducir su dirección de correo electrónico en el campo correspondiente.

## **ARTÍCULO 16 – PROPIEDAD INTELECTUAL**

### **16.1. Contenido de la Plataforma**

Cualquier uso, reproducción, copia, divulgación de uno o varios elementos de la Plataforma para otro uso que no sea el privado está prohibido.

Todo el contenido y los Servicios de la Plataforma, incluyendo sin limitaciones, el nombre de dominio, los textos, la tarjeta gráfica, los gráficos, las fotografías, los diseños, los sonidos, las imágenes, los contenidos audio y vídeo, pero también la estructura jerárquica, el plano de navegación, la concepción y la organización de las secciones, sus títulos, existentes o futuros, están protegidos por los derechos de propiedad intelectual y/o industrial que ManoMano posee, reivindica o para los que tiene licencia, con la autorización de los titulares de estos derechos y, en su caso, de los Distribuidores y/o sus Socios.

ManoMano concede a todos los Usuarios, de forma no exclusiva, el derecho de utilizar la Plataforma y los Servicios para sus únicas necesidades. Este derecho se concede mientras se utilice la Plataforma. Esta concesión de derechos no implica la transferencia de ningún otro derecho de propiedad intelectual y/o industrial en beneficio del Usuario.

En consecuencia, cualquier Usuario tiene prohibido reproducir en todas sus formas, de manera directa o indirecta, los elementos contemplados en el párrafo anterior, así como alterar las marcas, las patentes, los nombres, las siglas, los logotipos, los colores, los gráficos u otros signos que figuren sobre los elementos puestos a disposición por ManoMano y en general, usar o explotar dichos elementos.

### **16.2. Bases de datos**

ManoMano es productor y propietario de la totalidad o parte de las bases de datos, su estructura y contenido, que componen la Plataforma, sin perjuicio de los derechos de los Distribuidores y/o sus Socios, cada uno en lo que le concierne.

Al acceder a la Plataforma, el Usuario reconoce que los datos que la componen están protegidos legalmente y que tiene totalmente prohibido extraer, reutilizar, guardar, reproducir, representar o conservar, directa o indirectamente, sobre cualquier tipo de soporte, por cualquier medio y bajo cualquier forma, todo o una parte cualitativa o cuantitativamente sustancial, del contenido de la base de datos que figura en la Plataforma a la que accede, así como extraer o reutilizar de un modo repetitivo y

sistemático partes cualitativa y cuantitativamente no sustanciales, cuando estas operaciones excedan manifiestamente las condiciones de uso normal.

### **16.3. Marcas**

ManoMano posee en particular derechos de marcas sobre el término “ManoMano” y los logotipos asociados en la Unión Europea. Salvo autorización previa y expresa, todo uso de la marca “ManoMano” así como del resto de marcas, figurativas o no, que pertenezcan a ManoMano o a agentes externos exponen al Usuario a procedimientos penales y civiles.

### **16.4. Contenido de las Fichas de Productos**

Los contenidos de las Fichas de Productos, incluidos, en particular, todas las fotografías, los textos, las ilustraciones, las imágenes y/o los vídeos que describan a los Productos comercializados en la Plataforma, son puestos en línea por los Distribuidores bajo su única responsabilidad.

Por lo tanto, ManoMano declina toda responsabilidad en el caso de que los contenidos de las Fichas de Productos proporcionados por los Distribuidores infrinjan los derechos de terceros.

En caso de violación grave de los derechos de un tercero por la publicación de la totalidad o parte de la Ficha de Producto en la Plataforma, ManoMano se compromete a hacer todo lo posible para poner fin a dicha infracción, tan pronto como tenga conocimiento de ella, y a retirar de la Plataforma el contenido litigioso.

## **ARTÍCULO 17 – FUNCIÓN Y RESPONSABILIDAD DE MANOMANO**

ManoMano, en calidad de operador de la Plataforma, interviene como un simple intermediario de conexión entre los Distribuidores y los Usuarios de la Plataforma.

En calidad de alojamiento, ManoMano no corre el riesgo de que se le exijan responsabilidades civiles debido a sus actividades o a la información almacenada en la Plataforma si realmente no tiene conocimiento efectivo de su naturaleza ilícita o de hechos y circunstancias que indiquen dicha naturaleza, o si, desde el momento en que haya tenido conocimiento, ha actuado con rapidez para retirar o impedir el acceso a dichos datos.

En consecuencia, la responsabilidad de ManoMano no se verá comprometida debido a:

- Las Fichas del Producto o las Fichas de los Distribuidores, y más ampliamente de todos los contenidos y/o informaciones proporcionados por los Distribuidores tanto sobre las características de los Productos, como sobre su estado o su precio. Los Distribuidores son los únicos responsables del buen cumplimiento de



sus obligaciones legales de información precontractual entre los Compradores así como de la veracidad, la integridad y la actualización de la información y los contenidos que proporcione, salvo en caso de demostrarse la responsabilidad de ManoMano.

- Los comentarios publicados por los Compradores como consecuencia de sus Pedidos.
- Los consejos dados a través de la Plataforma por los Consejeros Expertos.

Además, ManoMano no está sujeto a una obligación general de vigilar la información transmitida por los Distribuidores y almacenada en la Plataforma en su nombre.

Finalmente, se recuerda que:

- Los Productos los comercializan los Distribuidores en la Plataforma bajo su única responsabilidad.
- ManoMano no es parte del contrato de venta celebrado entre los Compradores y los Distribuidores durante la realización del Pedido.

Por lo tanto, ManoMano no será responsable de los litigios derivados de los Pedidos realizados en la Plataforma, salvo en caso de demostrarse su responsabilidad.

ManoMano no asume la responsabilidad:

- En caso de supresión, imposibilidad de almacenamiento, transmisión incorrecta o transmisión inoportuna de la información o de los datos que figuran en la Plataforma o derivados de los Servicios.
- En caso de daños causados al Usuario por el rendimiento o no rendimiento de los Servicios de la Plataforma.
- En caso de daños que podrían derivarse de la descarga o del uso de la información o de los datos disponibles en Internet a través de los Servicios de la Plataforma, tales como los daños causados sobre los sistemas informáticos y las pérdidas de datos.

## **ARTÍCULO 18 - DATOS PERSONALES**

Mientras navegue por la Plataforma y use los Servicios propuestos, ManoMano recopila y gestiona datos de carácter personal de los Usuarios.

Para más información sobre el tratamiento de los datos personales realizado en este contexto, puede consultar nuestra política de protección de datos, a la que puede acceder [aquí](#).

## **ARTÍCULO 19 - DENUNCIAR CONTENIDO**

ManoMano ha establecido un dispositivo que permite a los Usuarios llevar a su conocimiento toda publicación que se haga en la Plataforma con carácter conflictivo del que haya tenido conocimiento, en particular, contenido relacionado con la represión de

la apología de los crímenes contra la humanidad, la provocación para la comisión de actos de terrorismo y de su apología, la incitación al odio racial, al odio de las personas por su sexo, su orientación o su identidad sexual o discapacidades así como la pornografía infantil, la incitación a la violencia (en particular, la incitación a la violencia sexual o de género), así como atentados a la dignidad humana, para permitir la retirada del contenido en cuestión.

Los Usuarios también pueden pedir a ManoMano la retirada de un contenido protegido por derechos de propiedad intelectual.

Para solicitar la retirada de un contenido, el Usuario debe enviar un correo al servicio jurídico de Colibri SAS en la dirección 52 rue Bayen 75017 París, en el cual debe proporcionar la siguiente información:

- Para las personas físicas: el nombre y apellido, el domicilio y el número de teléfono.
- Para las personas jurídicas: el nombre, la razón social, la dirección, el número de teléfono y la identidad de su representante legal.
- La descripción del contenido litigioso.
- Los motivos por los cuales se solicita retirar el contenido litigioso, incluso la mención de las disposiciones legales y las justificaciones de los hechos.
- La fecha en la cual se ha observado el contenido litigioso.
- La dirección URL del contenido litigioso.

## **ARTÍCULO 20 - DISPOSICIONES GENERALES**

Las notificaciones de un Usuario, para que sean admisibles, deberán estar detalladas, indicar claramente las razones de la insatisfacción y deben ser transmitidas a ManoMano por carta, por correo electrónico o a través de su Cuenta Personal. Además, cuenta con un servicio de atención al cliente con el que puede contactar de lunes a viernes, de 08:00 h a 20:00 h, sábados, de 9:00 h a 18:00 h, y domingos de 9:00 a 15:00, llamando al 931 228 573, para responder a todas las dudas o reclamaciones de los Usuarios.

La responsabilidad de las partes no se verá comprometida debido a un retraso o un incumplimiento cuando se trate de un caso de fuerza mayor, tal y como se define en la legislación o, con carácter general, en la reiterada jurisprudencia.

El hecho de que cualquier cláusula de las Condiciones Generales de Uso se considere nula, inoperante, vencida, ilegal o inaplicable por una ley, un reglamento o a raíz de una sentencia judicial, no podrá poner en entredicho la validez, la legalidad, la aplicabilidad del resto de disposiciones de las CGU y no eximirá al Usuario de cumplir con sus obligaciones contractuales no invalidadas.

## **ARTÍCULO 21 - LITIGIOS Y DERECHO APLICABLE**

Las CGU de la Plataforma se rigen por el derecho español. Están redactadas en español. En el caso de que se hayan traducido a uno o varios idiomas, solamente el texto español será válido en caso de litigio.

La Comisión Europea facilita a los consumidores de la Unión Europea la plataforma de resolución de litigios en línea para resolver los litigios de forma amistosa. Los consumidores pueden presentar una reclamación en el siguiente enlace: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

En ausencia de solución amistosa o de recurrir a la mediación, todos los litigios derivados de las presentes CGU se someterán a la jurisdicción competente del lugar de residencia del Comprador o del domicilio del Distribuidor, a elección del Comprador.

# Condiciones Específicas De Uso De La Plataforma ManoManopro

La Plataforma dispone de un espacio de venta directamente accesible mediante la url [pro.manomano.es](http://pro.manomano.es) y/o en la Aplicación ManoManoPro (en adelante "**la Plataforma ManoManoPro**") reservado a los profesionales que intervienen en el marco de su actividad profesional (en adelante "**Compradores Pro**"), en el que pueden realizar Pedidos y acceder a (i) ofertas de productos específicos para profesionales (en adelante "**Productos Pro**") y, de forma más general, (ii) a los Productos de la Plataforma. Para acceder a la Plataforma ManoManoPro, el Comprador Pro deberá haber creado previamente una Cuenta Personal Pro y conectarse a ella.

En el marco de la Plataforma ManoManoPro, el Comprador Pro podrá en particular beneficiarse de:

- ofertas de Productos Pro;
- tarifas ventajosas en algunos Productos Pro;
- tiempos de entrega ventajosos para determinados productos Pro;
- un servicio de atención al cliente específico y especializado, accesible por teléfono/chat/correo electrónico.

Los Productos Pro se identifican en la Plataforma ManoManoPro con la mención "PRO". ManoMano se reserva el derecho de eliminar en cualquier momento un Producto del catálogo de Productos Pro.

Los Compradores Pro que deseen realizar un Pedido solo pueden realizar sus Pedidos en la Plataforma ManoManoPro, ya que todas las compras en la Plataforma están exclusivamente reservadas para los Compradores consumidores.

## ARTÍCULO 1 – MODALIDADES Y CONDICIONES DE ACCESO A LA PLATAFORMA MANOMANOPRO

### 1.1. Condiciones de acceso a la Plataforma ManoManoPro

Solo pueden acceder a la Plataforma ManoManoPro y realizar Pedidos a los Distribuidores los Compradores Pro establecidos en España y capaces de justificar su calidad de profesionales.

Para acceder a la Plataforma ManoManoPro y utilizar sus Servicios, el Comprador Pro deberá cumplir las siguientes condiciones:

- declarar una empresa en activo establecida en España,
- proporcionar un número NIF válido,
- ser un profesional.

## **1.2. Modalidades de acceso a la Plataforma ManoManoPro**

El acceso a la plataforma ManoManoPro es gratuito.

Para acceder a la Plataforma ManoManoPro, el Comprador Pro primero deberá haber creado previamente una Cuenta Personal Pro.

Todo Comprador que ya tenga una Cuenta Personal en la Plataforma y que desee realizar Pedidos en la Plataforma ManoManoPro como Comprador Pro puede convertir su Cuenta Personal en una Cuenta Personal Pro. Todos los datos personales de su Cuenta Personal (información personal, historial de compras) se transferirán a su Cuenta Personal Pro.

Al crear su Cuenta Personal Pro, el Comprador Pro, representado por una persona debidamente autorizada, deberá proporcionar su número NIF y razón social para justificar su calidad de profesional, así como su dirección de correo electrónico y dirección postal, su nombre y apellidos, número de teléfono y sector de actividad.

Ciertas funcionalidades no están disponibles desde la Aplicación ManoManoPro.

**EN EL CASO DE QUE UN USUARIO COMPRE PRODUCTOS EN LA PLATAFORMA MANOMANOPRO SIN DISPONER DE LA CALIDAD DE PROFESIONAL, DICHO USUARIO ASUMIRÁ SU RESPONSABILIDAD FRENTE LOS DISTRIBUIDORES Y MANOMANO. DADO QUE LA CALIDAD DE PROFESIONAL ES UNA CONDICIÓN ESENCIAL E INDISPENSABLE PARA ESTABLECER UN CONTRATO DE VENTA EN LA PLATAFORMA MANOMANO PRO, EL CONTRATO DE VENTA ENTRE EL DISTRIBUIDOR Y EL USUARIO PODRÁ SER CANCELADO POR EL DISTRIBUIDOR SI EL USUARIO NO JUSTIFICA SU CALIDAD DE PROFESIONAL. TAMPOCO SE LE OFRECERÁ NINGUNA GARANTÍA SOBRE LOS PRODUCTOS ENCARGADOS.**

## **ARTÍCULO 2 - NORMAS APLICABLES PARA EL USO DE LA PLATAFORMA MANOMANOPRO Y SUS SERVICIOS**

Se informa al Comprador Pro que, cuando utilice la Plataforma ManoManoPro y sus Servicios, se le aplicarán todas las normas aplicables en la Plataforma, tal como se describen en las Condiciones Generales de Uso de la Plataforma.

Para cada uno de los Pedidos realizados en la Plataforma ManoManoPro, el Comprador Pro podrá beneficiarse en particular:

- del derecho a retractarse en un plazo de catorce (14) días naturales a partir de la recepción de su Pedido, con arreglo a las condiciones descritas en el artículo 10 de las CGU;
- de las garantías descritas en el artículo 11.2 de las CGU, incluida la Garantía Hormigón, cuyas condiciones y modalidades de aplicación se describen en el Anexo 1 de las presentes CGU.

El Comprador Pro queda informado de que solo podrá recibir Pedidos en España peninsular y las Islas Baleares.

El servicio de atención al cliente estará disponible de lunes a viernes, de 8:00 a 18:00 horas, en el número siguiente: 944 58 00 26, para atender cualquier pregunta o reclamación de los Compradores Pro.

## **ARTÍCULO 3 - PRECIO Y FACTURACIÓN**

El Precio de venta de los Productos Pro se indicará en euros, con IVA incluido y sin IVA. Para todos los Pedidos de Productos Pro, el Comprador Pro dispondrá de una factura que se le enviará por correo electrónico al confirmar su Pedido, o que encontrará dentro del paquete entregado o en su Cuenta Personal Pro.

Para todos los Pedidos de Productos que no estén identificados como Productos Pro, el Comprador podrá obtener una factura que solicitará al Distribuidor.

## **ARTÍCULO 4 - RESPONSABILIDAD DEL COMPRADOR PRO**

El Comprador Pro será total y personalmente responsable del uso que haga de la Plataforma ManoManoPro y sus Servicios, con arreglo al Derecho común.

Deberá utilizar la Plataforma ManoManoPro y sus Servicios en cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias en vigor, así como de lo dispuesto en las Condiciones Generales de Uso de la Plataforma y en las presentes condiciones específicas de uso de la Plataforma ManoManoPro.

En el marco del uso de la Plataforma ManoManoPro, el Usuario se compromete a:

- proporcionar información fiable, precisa y fidedigna para justificar su calidad de profesional;
- no usurpar la identidad de un tercero, y en particular la de un profesional.

**EN ESTE SENTIDO, EL USUARIO SERÁ EL ÚNICO RESPONSABLE DE LA EXACTITUD, COHERENCIA E INTEGRIDAD DE LOS DATOS QUE HAYA TRANSMITIDO AL CREAR SU CUENTA PERSONAL PRO.**

**EN CASO DE FRAUDE, DE FALSIFICACIÓN, DE DECLARACIÓN FALSA DEL USUARIO SOBRE SU CALIDAD DE PROFESIONAL O DE SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD POR PARTE DEL USUARIO:**

- **MANOMANO PROCEDERÁ A LA SUPRESIÓN INMEDIATA DE LA CUENTA PRO PERSONAL DEL USUARIO Y TOMARÁ LAS MEDIDAS QUE CONSIDERE NECESARIAS PARA DEFENDER SUS DERECHOS.**
- **MANOMANO NO PODRÁ EN NINGÚN CASO SER CONSIDERADO RESPONSABLE.**

# ANEXO 1 GARANTÍA HORMIGÓN

ManoMano ha querido establecer una garantía comercial, en adelante denominada "la Garantía Hormigón", para facilitar la resolución de determinadas incidencias que afectan a los pedidos realizados a través de la Plataforma por los Compradores. Si se cumplen las condiciones de la Garantía Hormigón y no se implementa una solución satisfactoria por parte del Vendedor, ManoMano podrá actuar reembolsando al Comprador, parcial o totalmente según sea el caso, a cargo del Vendedor.

Se recuerda que, independientemente de esta Garantía Hormigón, el Vendedor deberá cumplir con sus obligaciones legales en el país de entrega del Producto (garantías legales, derecho de desistimiento, etc.), así como con sus obligaciones contractuales.

## I. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LA GARANTÍA HORMIGÓN

### 1. ¿Cómo se activa una Garantía Hormigón?

Para que se pueda activar una Garantía Hormigón:

- **el incidente que afecte al Pedido del Comprador deberá corresponder a uno de los supuestos previstos en el artículo «II- Incidentes cubiertos por la Garantía Hormigón»** (1. Pedido no validado / 2. Pedido no enviado / 3. Pedido no entregado / 4. Pedido o Producto entregado no conforme, defectuoso, incompleto, dañado o roto / 5. Producto que presente una falta de conformidad durante su uso / 6. El Vendedor no ha respondido a una solicitud de desistimiento / 7. Tras una reclamación, el Comprador no ha recibido el reembolso esperado mientras que el Producto sí ha sido devuelto al Vendedor / 8. Tras una reclamación, el Comprador no recibió el Producto o la pieza que debía remitirle el Vendedor / 9. Factura no recibida o factura incorrecta); y
- **se deberán cumplir las condiciones y plazos específicos requeridos para la activación de una Garantía Hormigón** y detallados para cada incidente en el artículo «II- Incidentes cubiertos por la Garantía Hormigón»; y
- **que ManoMano haya tenido conocimiento del incidente que afectaba al Pedido del Comprador**, en particular a raíz de la presentación de una reclamación por parte del Comprador a ManoMano.



No se podrá activar una Garantía Hormigón cuando:

- el Comprador no haya pagado el precio total de su Pedido, o, en caso de suscripción a la opción de pago en tres (3) plazos (cuando se ofrezca), no haya pagado la primera mensualidad;
- la entidad bancaria emisora haya rechazado el pago del Pedido por tarjeta;
- el Producto se haya comprado de forma fraudulenta en la Plataforma.

En cualquier caso, ManoMano informará al Comprador por correo electrónico:

- de la activación de una Garantía Hormigón; o
- del rechazo de la solicitud de activación de una Garantía Hormigón. ManoMano especificará los motivos de dicho rechazo.

## 2. ¿Qué sucede cuando se activa una Garantía Hormigón?

- **El Vendedor dispondrá de un plazo para aportar una solución satisfactoria**

A partir de la activación de una Garantía Hormigón por parte de ManoMano, el Vendedor dispondrá de un plazo determinado para aportar una solución satisfactoria que permita solventar el incidente. La solución que el Vendedor deba aportar y el plazo dentro del cual deberá actuar dependerá del incidente (véase «II- Incidentes cubiertos por la Garantía Hormigón»).

Cuando el Vendedor haya aportado una solución satisfactoria en el plazo indicado, ManoMano cerrará la Garantía Hormigón a favor del Vendedor.

- **En caso de que el Vendedor no haya aportado una solución satisfactoria al finalizar el plazo, se procederá al reembolso del Comprador**

Cuando el Vendedor no haya aportado ninguna solución satisfactoria dentro del plazo en el que debe actuar (véase «II- Incidentes cubiertos por la Garantía Hormigón»), la Garantía Hormigón se cerrará a favor del Comprador: el Pedido del Comprador se reembolsará, parcial o totalmente según sea el caso, a cargo del Vendedor.

En cualquier caso, ningún Comprador podrá recibir un reembolso por un importe superior al importe de su Pedido (incluidos los gastos de envío).

## 3. ¿Cuáles son los casos en los que se puede ampliar el plazo de activación de la Garantía Hormigón?

ManoMano podrá decidir ampliar el plazo de activación de la Garantía Hormigón en los siguientes supuestos:

- cuando el Comprador no responda a las solicitudes de ManoMano (por ejemplo: solicitud de información adicional, etc.). En este caso, la Garantía Hormigón podrá ampliarse un máximo de siete (7) días naturales para tratar de resolver la

incidencia. Sin respuesta del Comprador al término de dicho plazo, la Garantía Hormigón se cerrará sin acción; o

- en los casos señalados en el artículo «II- Incidentes cubiertos por la Garantía Hormigón».

## II. INCIDENTES CUBIERTOS POR LA GARANTÍA HORMIGÓN

### 1. Pedido no validado

- *¿Cuáles son las condiciones específicas necesarias para la activación de una Garantía Hormigón?*

1. El día de la fecha prevista de entrega de su Pedido, el Comprador no ha recibido un correo electrónico de confirmación de la preparación de su Pedido.

2. El Vendedor ha sido informado del incidente:

- por el Comprador, que le ha enviado un mensaje a través de su Cuenta Personal; o
- por ManoMano, si ManoMano tuvo conocimiento del incidente antes de que el Vendedor fuera informado por el Comprador.

3. El Vendedor no ha implementado ninguna solución satisfactoria (es decir, la validación del Pedido y su envío o la cancelación del Pedido y su reembolso íntegro) para tratar de resolver el incidente, en un plazo de **dos (2) días hábiles** a partir del mensaje del Comprador o de ManoMano.

Si se cumplen estas condiciones, ManoMano podrá activar una Garantía Hormigón.

- *¿Qué sucede cuando se activa una Garantía Hormigón?*

A partir de la fecha de activación de la Garantía Hormigón, el Vendedor dispondrá de un plazo de **tres (3) días hábiles** para implementar alguna de las siguientes soluciones:

- proceder con la validación del Pedido y su envío; o
- en caso de no poder proceder al envío del Pedido en el plazo de tres (3) días hábiles, o si el Comprador rechaza esta solución: proceder a la cancelación y al reembolso íntegro del Pedido (precio del Producto o Productos y gastos de envío).

En caso de que el Vendedor no aporte ninguna de estas soluciones transcurridos tres (3) días hábiles, ManoMano cerrará la Garantía Hormigón a favor del Comprador: el Pedido del Comprador se reembolsará íntegramente (precio del Producto o Productos y gastos de envío).

## **2. Pedido no enviado**

- ***¿Cuáles son las condiciones específicas necesarias para la activación de una Garantía Hormigón?***

1. El día de la fecha máxima de entrega indicada en el correo electrónico de confirmación del Pedido, el Comprador no ha recibido ningún correo electrónico de confirmación de envío de su Pedido.

2. El Vendedor ha sido informado de la incidencia en un plazo de **treinta (30) días naturales** a partir de la fecha máxima de entrega indicada en el correo electrónico de confirmación del Pedido:

- por el Comprador, que le ha enviado un mensaje a través de su Cuenta Personal; o
- por ManoMano, si ManoMano tuvo conocimiento del incidente antes de que el Vendedor fuera informado por el Comprador.

3. El Vendedor no ha implementado ninguna de las siguientes soluciones:

- el Vendedor no ha respondido al Comprador o a ManoMano en un plazo de **dos (2) días hábiles** a partir del mensaje del Comprador o de ManoMano; o
- el Vendedor no ha implementado ninguna solución satisfactoria (es decir, el envío del Pedido o la cancelación del Pedido y su reembolso íntegro) para tratar de resolver el incidente, en un plazo de **cuatro (4) días hábiles** a partir del mensaje del Comprador o de ManoMano.

Si se cumplen estas condiciones, ManoMano podrá activar una Garantía Hormigón.

- ***¿Qué sucede cuando se activa una Garantía Hormigón?***

A partir de la fecha de activación de la Garantía Hormigón, el Vendedor dispondrá de un plazo de **tres (3) días hábiles** para implementar alguna de las siguientes soluciones:

- proceder con el envío del Pedido y enviar el número de seguimiento del paquete al Comprador. La Garantía Hormigón podrá ampliarse quince (15) días naturales como máximo para verificar la recepción del Pedido por parte del Comprador; o
- en caso de no poder enviar el Pedido en el plazo de tres (3) días hábiles, o si el Comprador rechaza esta solución: proceder a la cancelación y al reembolso íntegro del Pedido (precio del Producto o Productos y gastos de envío); o
- cualquier otra solución que conduzca a la resolución del incidente.

En caso de que el Vendedor no aporte ninguna de estas soluciones transcurridos tres (3) días hábiles, ManoMano cerrará la Garantía Hormigón a favor del Comprador: el Pedido del Comprador se reembolsará íntegramente (precio del Producto o Productos y gastos de envío).

### **3. Pedido no entregado**

- ***¿Cuáles son las condiciones específicas necesarias para la activación de una Garantía Hormigón?***

1. En la fecha máxima de entrega indicada en el correo electrónico de confirmación del Pedido, el Pedido ha sido enviado, pero no ha sido entregado al Comprador (por ejemplo: paquete perdido, bloqueado, robado, enviado sin seguimiento, etc.).

2. El Vendedor ha sido informado de la incidencia en un plazo de **treinta (30) días naturales** a partir de la fecha máxima de entrega indicada en el correo electrónico de confirmación del Pedido:

- por el Comprador, que le ha enviado un mensaje a través de su Cuenta Personal; o
- por ManoMano, si ManoMano tuvo conocimiento del incidente antes de que el Vendedor fuera informado por el Comprador.

3. El Vendedor no ha aportado ninguna de las siguientes soluciones:

- el Vendedor no ha respondido al Comprador o a ManoMano en un plazo de **dos (2) días hábiles** a partir del mensaje del Comprador o de ManoMano; o
- el Vendedor no ha aportado ninguna solución satisfactoria (es decir, el reenvío del Pedido o la cancelación del Pedido y su reembolso íntegro) para tratar de resolver el incidente, en un plazo de **cuatro (4) días hábiles** a partir del mensaje del Comprador o de ManoMano.

4. En caso de que el Vendedor impugne la no recepción del Pedido por parte del Comprador: el Comprador deberá comunicar, a petición del Vendedor o de ManoMano, una declaración jurada según la cual no haya recibido el Pedido y una copia de su documento de identidad.

**ADVERTENCIA:** si el Vendedor proporciona una prueba indiscutible de que el Pedido ha sido recibido por el Comprador (certificado firmado por el transportista o firma del documento de identidad idéntica a la que figure en el albarán de entrega del Pedido), ManoMano no activará ninguna Garantía Hormigón.

Si se cumplen estas condiciones, ManoMano podrá activar una Garantía Hormigón.

- ***¿Qué sucede cuando se activa una Garantía Hormigón?***

A partir de la fecha de activación de la Garantía Hormigón, el Vendedor dispondrá de un plazo de **cinco (5) días hábiles** para implementar alguna de las siguientes soluciones:

- proceder con el envío o reenvío del Pedido y enviar el número de seguimiento del paquete al Comprador. La Garantía Hormigón podrá ampliarse quince (15) días naturales como máximo para verificar la recepción del Pedido por parte del Comprador; o

- en caso de no poder proceder al reenvío del Pedido en un plazo de cinco (5) días hábiles, o si el Comprador rechaza esta solución: proceder a la cancelación y al reembolso íntegro del Pedido (precio del Producto o Productos y gastos de envío); o
- cualquier otra solución que conduzca a la resolución del incidente.

En caso de que el Vendedor abra una investigación con el transportista durante el plazo de activación de la Garantía Hormigón, y siempre que el Vendedor haya proporcionado el justificante de dicha investigación a ManoMano, la Garantía Hormigón podrá ampliarse siete (7) días naturales como máximo a partir de la fecha de apertura de la investigación.

**ADVERTENCIA:** si el Vendedor impugna la no recepción del Pedido y proporciona una prueba indiscutible de que el Pedido ha sido recibido correctamente por el Comprador (certificado firmado por el transportista o firma del documento de identidad idéntica a la que figure en el albarán de entrega del Pedido), ManoMano cerrará la Garantía Hormigón a favor del Vendedor: no se reembolsará el Pedido del Comprador.

En caso de que el Vendedor no aporte ninguna de estas soluciones transcurridos cinco (5) días hábiles, ManoMano cerrará la Garantía Hormigón a favor del Comprador: el Pedido del Comprador se reembolsará íntegramente (precio del Producto o Productos y gastos de envío).

#### **4. Pedido o producto entregado no conforme, defectuoso, dañado, roto o incompleto**

- ***¿Cuáles son las condiciones específicas necesarias para la activación de una Garantía Hormigón?***

1. El Producto ha sido entregado al Comprador y observa, bien directamente después de abrir el paquete, bien después de instalar o montar el Producto si la falta de conformidad sólo podía observarse después de su instalación o montaje:

- que el Producto entregado no se ajusta a la descripción proporcionada por el Vendedor (diferencia de características técnicas, color, dimensiones, etc.); o
- que el Producto entregado es defectuoso (no funcional o no se ajusta al uso razonablemente esperado); o
- que el Producto recibido está dañado o roto; o
- que el Pedido recibido está incompleto (por ejemplo: faltan Productos, piezas, componentes del Producto, el manual de instrucciones o está en otro idioma que no sea el del Comprador, etc.).

2. El Comprador ha informado al Vendedor de la incidencia en un plazo de **quince (15) días naturales** a partir de la fecha de entrega del Producto, mediante el envío de un mensaje a través de su Cuenta Personal y adjuntando a su reclamación los siguientes elementos:

- en caso de Producto recibido no conforme, defectuoso, dañado o roto: una o varias fotografías y uno o varios vídeos que demuestren la existencia de la falta de conformidad del Producto;
- en caso de Pedido incompleto recibido, según sea el caso: una o varias fotografías que lo demuestren o, a petición del Vendedor o de ManoMano, una declaración jurada firmada por el Comprador según la cual el Pedido está incompleto.

3. El Vendedor no ha aportado ninguna de las siguientes soluciones:

- el Vendedor no ha respondido al Comprador en un plazo de **dos (2) días hábiles** a partir del mensaje del Comprador; o
- el Vendedor no ha aportado una solución satisfactoria (es decir, reparación, reemplazo del Producto y/o de piezas, envío de los artículos faltantes o reembolso del Pedido) para tratar de resolver el incidente, en un plazo de **cuatro (4) días hábiles** a partir del mensaje del Comprador.

Se especifica que la solución aportada por el Vendedor sólo se considerará satisfactoria si:

- cuando se devuelva el Producto al Vendedor: los gastos de devolución del Producto correrán a cargo del Vendedor. El Vendedor enviará al Comprador una etiqueta de devolución prepagada o concertará la recogida del Producto a su propio cargo;
- cuando deba enviarse un Producto o piezas al Comprador: los gastos de envío correrán a cargo del Vendedor.

Si se cumplen estas condiciones, ManoMano podrá activar una Garantía Hormigón.

**ADVERTENCIA:** en caso de que el Vendedor inicie un dictamen pericial sobre el Producto no conforme y proporcione un documento pericial a ManoMano que demuestre que la falta de conformidad es atribuible al Comprador, ManoMano no activará ninguna Garantía Hormigón.

- ***¿Qué sucede cuando se activa una Garantía Hormigón?***

A partir de la fecha de activación de la Garantía Hormigón, el Vendedor dispondrá de un plazo de **siete (7) días hábiles** para implementar alguna de las siguientes soluciones:

- prioritariamente, y a su propio cargo, la reparación o sustitución del Producto y/o de la pieza o piezas o el envío de los elementos que falten. El Vendedor deberá enviar el número de seguimiento del paquete al Comprador. En tal caso, los gastos de devolución y/o envío deberán ser asumidos por el Vendedor. La Garantía Hormigón podrá ampliarse quince (15) días naturales como máximo para verificar la recepción del paquete por parte del Comprador; o
- si el Vendedor no puede implementar ninguna de estas soluciones (por ejemplo: reparación imposible, Producto o Productos o piezas o elementos faltantes agotados, etc.):

- si el Comprador no desea conservar el Producto: proceder con el reembolso íntegro del Producto (incluido el precio del Producto y los gastos de envío) a cambio de la devolución del Producto al Vendedor. Los gastos de devolución del Producto deberán ser asumidos por el Vendedor (envío de una etiqueta de devolución prepagada o concertación de la recogida del Producto a su cargo);
- si el Comprador desea conservar el Producto: proceder al reembolso parcial del Pedido al Comprador (el importe será determinado entre el Vendedor y el Comprador); o
- cualquier otra solución que conduzca a la resolución del incidente.

En caso de que el Vendedor abra una investigación con el transportista durante el plazo de activación de la Garantía Hormigón, y siempre que el Vendedor haya proporcionado el justificante de dicha investigación a ManoMano, la Garantía Hormigón podrá ampliarse siete (7) días naturales como máximo a partir de la fecha de apertura de la investigación.

**ADVERTENCIA:** el Vendedor tiene derecho a realizar un dictamen pericial del Producto, a su cargo, para determinar el origen de la falta de conformidad. En tal caso, la Garantía Hormigón se prorrogará por la duración de la realización del dictamen pericial y por un plazo máximo de quince (15) días naturales a partir de la recepción del Producto por parte del Vendedor, previa presentación por parte del Vendedor de un justificante del mismo. En caso de que el documento pericial demuestre que el defecto en el Producto es atribuible al Comprador, ManoMano cerrará la Garantía Hormigón a favor del Vendedor: no se reembolsará el Pedido al Comprador.

En caso de que el Vendedor no haya aportado ninguna de estas soluciones transcurrido un plazo de siete (7) días hábiles, ManoMano cerrará la Garantía Hormigón a favor del Comprador: el Comprador podrá elegir entre las siguientes soluciones:

- si el Comprador desea devolver el Producto: obtener un reembolso íntegro del Producto (precio del Producto y gastos de envío); o
- si el Comprador desea conservar el Producto: obtener un reembolso parcial del Producto (hasta el 50 % del precio del Producto).

En caso de reembolso íntegro del Producto, el Comprador se compromete a:

- si el Vendedor ha proporcionado previamente una etiqueta de devolución prepagada: devolver el Producto en un plazo de **diez (10) días naturales** a partir de la fecha de cierre de la Garantía Hormigón. Dicho plazo de diez (10) días naturales podrá prorrogarse si el Vendedor y el Comprador llegan a un acuerdo;
- si el Vendedor concierta la recogida y devolución del Producto a su propio cargo: poner el Producto a disposición del Vendedor durante **diez (10) días naturales** para su recogida. Dicho plazo de diez (10) días naturales podrá prorrogarse si el Vendedor y el Comprador llegan a un acuerdo.

## **5. Producto que presente una falta de conformidad durante su uso**

- ***¿Cuáles son las condiciones específicas necesarias para la activación de una Garantía Hormigón?***

1. Durante su uso, y en un plazo de **un (1) año** a partir de la fecha de entrega del Producto, el Producto resulta ser no conforme, es decir:

- el Producto tiene cualidades diferentes a las anunciadas por el Vendedor; o
- el Producto no es apto para el uso normalmente esperado de un bien similar y el Comprador no podría haberse percatado de ello cuando lo recibió; o
- el Producto no ha sido instalado correctamente por el Comprador debido a instrucciones deficientes.

Por lo tanto, este caso no cubre:

- el defecto aparente del Producto; o
- cualquier deterioro del Producto debido al uso anormal del Producto o al desgaste normal del Producto; o
- el defecto resultante de materiales que el Comprador haya suministrado o incorporado.

2. El Comprador ha informado al Vendedor tan pronto como se haya encontrado el defecto enviándole un mensaje a través de su Cuenta Personal y adjuntando una o varias fotografías y/o uno o varios videos que demuestren la existencia del defecto del Producto.

3. El Vendedor no ha aportado ninguna de las siguientes soluciones:

- el Vendedor no ha respondido al Comprador en un plazo de **dos (2) días hábiles** a partir del mensaje del Comprador; o
- el Vendedor no ha aportado una solución satisfactoria (es decir, reparación, sustitución del Producto y/o de piezas o reembolso del Pedido) para tratar de resolver el incidente, en un plazo de **cuatro (4) días hábiles** a partir del mensaje del Comprador.

Se especifica que la solución aportada por el Vendedor sólo se considerará satisfactoria si:

- cuando se devuelva el Producto al Vendedor: los gastos de devolución del Producto correrán a cargo del Vendedor. En tal caso, el Vendedor enviará al Comprador una etiqueta de devolución prepagada o concertará la recogida del Producto a su propio cargo;
- cuando deba enviarse un Producto o piezas al Comprador: los gastos de envío correrán a cargo del Vendedor.

**ADVERTENCIA:** en caso de que el Vendedor inicie un dictamen pericial sobre el Producto defectuoso y proporcione un documento pericial a ManoMano que demuestre



que la falta de conformidad es atribuible al Comprador, ManoMano no activará ninguna Garantía Hormigón.

Si se cumplen estas condiciones, ManoMano podrá activar una Garantía Hormigón.

- **¿Qué sucede cuando se activa una Garantía Hormigón?**

A partir de la fecha de activación de la Garantía Hormigón, el Vendedor dispondrá de un plazo de **siete (7) días hábiles** para implementar alguna de las siguientes soluciones:

- prioritariamente, y a su cargo, la reparación del Producto o el envío de un Producto de reemplazo y/o piezas. El Vendedor deberá enviar el número de seguimiento del paquete al Comprador. En tal caso, los gastos de devolución y/o envío deberán ser asumidos por el Vendedor. La Garantía Hormigón podrá ampliarse **quince (15) días naturales como máximo** para verificar la recepción del paquete por parte del Comprador; o
- en caso de no poder aportar estas soluciones (por ejemplo: reparación imposible, Producto o Productos o piezas agotadas, etc.):
  - si el Comprador no desea conservar el Producto: proceder con el reembolso íntegro del Producto (incluido el precio del Producto y los gastos de envío) a cambio de la devolución del Producto al Vendedor. Los gastos de devolución del Producto deberán ser asumidos por el Vendedor (envío de una etiqueta de devolución prepagada o concertación de la recogida del Producto a su cargo); o
  - si el Comprador desea conservar el Producto: proceder al reembolso parcial del Pedido al Comprador (el importe será determinado de mutuo acuerdo con el Comprador); o
- cualquier otra solución que conduzca a la resolución del incidente.

**ADVERTENCIA:** el Vendedor tiene derecho a realizar un dictamen pericial del Producto, a su cargo, para determinar el origen de la falta de conformidad. En tal caso, la Garantía Hormigón se prorrogará por la duración de la realización del dictamen pericial y por un plazo máximo de **quince (15) días naturales** a partir de la recepción del Producto por parte del Vendedor, previa presentación por parte del Vendedor de un justificante del mismo. En caso de que el documento pericial demuestre que el defecto en el Producto es atribuible al Comprador, ManoMano cerrará la Garantía Hormigón a favor del Vendedor: no se reembolsará el Pedido al Comprador.

En caso de que el Vendedor no haya implementado ninguna de estas soluciones transcurrido un plazo de siete (7) días hábiles, ManoMano cerrará la Garantía Hormigón a favor del Comprador: el Comprador podrá elegir entre las siguientes soluciones:

- si el Comprador desea devolver el Producto: obtener un reembolso íntegro del Producto (precio del Producto y gastos de envío); o
- si el Comprador desea conservar el Producto: obtener un reembolso parcial del Producto (hasta el 50 % del precio del Producto).

En caso de reembolso íntegro del Producto, el Comprador se compromete a:

- si el Vendedor ha proporcionado previamente una etiqueta de devolución prepagada: devolver el Producto en un plazo de **diez (10) días naturales** a partir de la fecha de cierre de la Garantía Hormigón. Dicho plazo de diez (10) días naturales podrá prorrogarse si el Vendedor y el Comprador llegan a un acuerdo.
- si el Vendedor concierta la recogida y devolución del Producto a su propio cargo: poner el Producto a disposición del Vendedor durante **diez (10) días naturales** para su recogida. Dicho plazo de diez (10) días naturales podrá prorrogarse si el Vendedor y el Comprador llegan a un acuerdo.

## **6. El Vendedor no ha respondido a una solicitud de desistimiento**

- ***¿Cuáles son las condiciones específicas necesarias para la activación de una Garantía Hormigón?***

1. El Comprador desea desistir de su compra y:

- no ha montado, utilizado o manipulado el Producto en una medida que exceda lo necesario para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento adecuado del Producto y como se habría permitido si se hubiese comprado en una tienda; y
- puede devolver el Producto al Vendedor en su embalaje original, o en su defecto, en un embalaje que proteja razonablemente el Producto durante su devolución.

2. El Comprador ha informado al Vendedor de su voluntad de desistimiento en un plazo de **catorce (14) días naturales** a partir de la fecha de entrega del Producto, mediante el envío de un mensaje a través de su Cuenta Personal. Si el plazo vence un sábado, se ampliará hasta el siguiente día laborable.

3. El Vendedor no ha aportado ninguna de las siguientes soluciones:

- el Vendedor no ha respondido al Comprador en un plazo de **dos (2) días hábiles** a partir del mensaje del Comprador; o
- el Vendedor no ha comunicado al Comprador las instrucciones para llevar a cabo la devolución del Producto en un plazo de **cuatro (4) días hábiles** a partir del mensaje del Comprador.

Si se cumplen estas condiciones, ManoMano podrá activar una Garantía Hormigón.

- ***¿Qué sucede cuando se activa una Garantía Hormigón?***

A partir de la fecha de activación de la Garantía Hormigón, el Vendedor dispondrá de un plazo de **cinco (5) días hábiles** para implementar alguna de las siguientes soluciones:

- confirmar al Comprador su solicitud de desistimiento y comunicarle las instrucciones para llevar a cabo la devolución del Producto (por ejemplo: proporcionar una dirección de devolución, etc.) o concertar la recogida y

devolución del Producto si el Comprador no puede devolverlo normalmente por correo debido a su naturaleza; o

- cualquier otra solución que conduzca a la resolución del incidente.

En caso de que el Vendedor no aporte ninguna de estas soluciones transcurridos **cinco (5) días hábiles**, ManoMano cerrará la Garantía Hormigón a favor del Comprador: el Pedido del Comprador se reembolsará íntegramente (precio del Producto o Productos y gastos de envío).

En caso de reembolso íntegro del Producto, el Comprador se compromete a:

- si el Vendedor le ha comunicado previamente las instrucciones para devolver el Producto (por ejemplo: comunicación de una dirección de devolución, etc.): proceder a la devolución del Producto en un plazo de **diez (10) días naturales** a partir de la fecha de cierre de la Garantía Hormigón. Dicho plazo de diez (10) días naturales podrá prorrogarse si el Vendedor y el Comprador llegan a un acuerdo; o
- si el Vendedor concierta la recogida y devolución del Producto: poner el Producto a disposición del Vendedor durante **diez (10) días naturales** para su recogida. Dicho plazo de diez (10) días naturales podrá prorrogarse si el Vendedor y el Comprador llegan a un acuerdo.

## **7. Tras una reclamación, el Comprador no ha recibido el reembolso esperado mientras el Producto ha sido devuelto al Vendedor**

- ***¿Cuáles son las condiciones específicas necesarias para la activación de una Garantía Hormigón?***

1. Tras una reclamación (ya sea que se haya implementado previamente o no una Garantía Hormigón), mientras que el Producto ha sido devuelto al Vendedor, el Comprador no ha recibido el reembolso esperado **en el plazo de catorce (14) días naturales**:

- en caso de ejercicio del derecho de desistimiento respecto a la compra de un Producto y siempre que el Comprador haya devuelto su Producto al Vendedor en el plazo de catorce (14) días naturales a partir de su solicitud de desistimiento: a partir de la fecha de recepción por parte del Vendedor del Producto devuelto o, en su caso, a partir de la fecha en que el Comprador haya proporcionado al Vendedor un comprobante de envío de su Producto; o
- en caso de Pedido o Producto entregado no conforme, defectuoso, dañado, roto, incompleto o de Producto que presente una falta de conformidad durante su uso: a partir de la fecha de recepción por parte del Vendedor del Producto devuelto o, en su caso, a partir de la fecha en que el Comprador haya proporcionado al Vendedor un comprobante de envío de su Producto.

2. El Comprador ha informado al Vendedor de la incidencia enviándole un mensaje a través de su Cuenta Personal.

3. El Vendedor no ha aportado ninguna de las siguientes soluciones:
- el Vendedor no ha respondido al Comprador en un plazo de **dos (2) días hábiles** a partir del mensaje del Comprador; o
  - el Vendedor no ha realizado el reembolso esperado en un plazo de **cuatro (4) días hábiles** a partir del mensaje del Comprador.

Si se cumplen estas condiciones, ManoMano podrá activar una Garantía Hormigón.

- ***¿Qué sucede cuando se activa una Garantía Hormigón?***

A partir de la fecha de activación de la Garantía Hormigón, el Vendedor dispondrá de un plazo de **cinco (5) días hábiles** para proceder al reembolso esperado.

En caso de que el Vendedor no haya aportado esta solución al término del plazo de cinco (5) días hábiles, ManoMano cerrará la Garantía Hormigón a favor del Comprador: el Comprador recibirá el reembolso.

## **8. Tras una reclamación, el Comprador no recibió el Producto o la pieza que debía remitirle el Vendedor**

- ***¿Cuáles son las condiciones específicas necesarias para la activación de una Garantía Hormigón?***

1. Tras una reclamación (ya sea que se haya implementado previamente o no una Garantía Hormigón), el Comprador no ha recibido el Producto o la pieza o piezas debía reenviarle el Vendedor dentro del plazo indicado por el Vendedor.

2. El Comprador ha informado al Vendedor de la incidencia enviándole un mensaje a través de su Cuenta Personal.

3. El Vendedor no ha aportado ninguna de las siguientes soluciones:
- el Vendedor no ha respondido al Comprador en un plazo de **dos (2) días hábiles** a partir del mensaje del Comprador; o
  - el Vendedor no ha procedido al reenvío del Producto o la pieza o piezas esperadas en un plazo de **cuatro (4) días hábiles** a partir del mensaje del Comprador.

Si se cumplen estas condiciones, ManoMano podrá activar una Garantía Hormigón.

- ***¿Qué sucede cuando se activa una Garantía Hormigón?***

A partir de la fecha de activación de la Garantía Hormigón, el Vendedor dispondrá de un plazo de **cinco (5) días hábiles** para proceder al reenvío del Producto o de la pieza o

piezas esperadas. El Vendedor deberá enviar el número de seguimiento del paquete al Comprador. En tal caso, los gastos de envío deberán ser asumidos por el Vendedor.

La Garantía Hormigón podrá ampliarse **quince (15) días naturales como máximo** para verificar la recepción del paquete por parte del Comprador.

En caso de que el Vendedor no haya aportado esta solución al término del plazo de cinco (5) días hábiles, ManoMano cerrará la Garantía Hormigón a favor del Comprador: se reembolsará el Pedido total o parcialmente, según proceda.

## **9. Factura no recibida o factura incorrecta**

- ***¿Cuáles son las condiciones específicas necesarias para la activación de una Garantía Hormigón?***

1. El Comprador no ha recibido ninguna factura o ha recibido una factura incorrecta. Una factura será incorrecta cuando:

- contenga un error atribuible al Vendedor con respecto al nombre del Comprador, la dirección del Comprador, el importe de la factura o la designación del Producto; o
- no contenga las menciones legales obligatorias; o
- no esté redactada en el idioma del Comprador.

2. El Comprador ha solicitado la comunicación de una factura conforme al Vendedor, enviándole un mensaje a través de su Cuenta Personal.

3. El Vendedor no ha aportado ninguna de las siguientes soluciones:

- el Vendedor no ha respondido al Comprador en un plazo de **dos (2) días hábiles** a partir del mensaje del Comprador; o
- el Vendedor no ha comunicado una factura conforme al Comprador en un plazo de **cuatro (4) días hábiles** a partir del mensaje del Comprador.

Si se cumplen estas condiciones, ManoMano podrá activar una Garantía Hormigón.

- ***¿Qué sucede cuando se activa una Garantía Hormigón?***

A partir de la fecha de activación de la Garantía Hormigón, el Vendedor dispondrá de un plazo de **cinco (5) días hábiles** para aportar alguna de las siguientes soluciones:

- comunicar una factura conforme al Comprador; o
- cualquier otra solución que conduzca a la resolución del incidente.

En caso de que el Vendedor no aporte ninguna de estas soluciones transcurridos **cinco (5) días hábiles**, ManoMano cerrará la Garantía Hormigón a favor del Comprador: el Pedido se reembolsará parcialmente, hasta un quince por ciento (15 %) del importe pagado por el Comprador.

# ANEXO 2 - FORMULARIO DE DESISTIMIENTO

A la atención de *[aquí el comerciante deberá insertar el nombre del comerciante, su dirección geográfica y, si dispone de ellos, su número de fax y su dirección de correo electrónico]*:

- Por la presente le comunico/comunicamos <sup>1</sup> que desisto de mi/desistimos de nuestro <sup>1</sup> contrato de venta del siguiente bien/prestación del siguiente servicio <sup>1</sup>
- Pedido el/recibido el <sup>1</sup>
- Nombre del consumidor o de los consumidores
- Dirección del consumidor o de los consumidores
- Firma del consumidor o de los consumidores (solo si el presente formulario se presenta en papel)
- Fecha

<sup>1</sup>Táchese lo que no proceda.