

# Condiciones Generales de Uso

Última actualización el 01.04.2025

## PREÁMBULO

La sociedad Colibri SAS (en adelante “**ManoMano**”) gestiona el sitio web y la Aplicación de ManoMano (juntos e indistintamente referidos como “la **Plataforma**”), que permiten a los usuarios (en adelante “los **Compradores**”) ponerse en contacto con vendedores profesionales (o en adelante “los **Vendedores**”) para la compra en línea de 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 su parte en calidad de consumidores y usuarios, en el sentido establecido por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, entendiéndose aquellos como toda persona física o jurídica que actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

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

Los Productos son enviados y entregados a los Compradores por parte de los Vendedores, bajo su única responsabilidad. No obstante, en determinadas ocasiones, algunos productos pueden ser 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 queda 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*", entran 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, doctrinal 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 el Usuario tiene accesibles en línea en el momento de la aceptación del Pedido, las cuales se adjuntan al correo electrónico de confirmación del Pedido que recibe el Comprador.

Se recomienda al Usuario consultar antes de realizar cualquier nuevo Pedido la última versión de las CGU, accesibles en 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 de venta de los Productos que ofrece el Vendedor. Puede acceder a ellas en la Ficha del Vendedor y aplican a los Pedidos realizados por los Compradores a los Vendedores.

**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 Vendedor:** se trata de la ficha que resume toda la información relativa al Vendedor, a través de la cual son 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 Vendedor a ManoMano para describir los Productos que comercializa.

**Garantía Hormigón:** se trata de la garantía comercial que proporciona ManoMano para facilitar la resolución de las incidencias vinculadas con los Pedidos surgidos entre los Vendedores y los Compradores, cuyas condiciones y supuestos de aplicación están descritas en el Anexo 1 de estas CGU.

**Pedido:** hace referencia a la compra de un Producto que el Comprador puede realizar a uno o varios Vendedores 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, los cuales pueden variar dependiendo del modo y el lugar 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 Vendedores 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, sin perjuicio de aquellas zonas exclusivas para Usuarios profesionales. El Usuario también puede suscribirse al boletín informativo o Newsletter de ManoMano.

Para poder comprar Productos en la Plataforma, el Usuario debe ser una persona física, mayor de 18 años y, en cualquier caso, disponer de 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 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.

## **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 y contraseña).
- Crear su perfil de bricolaje y descargar en la plataforma sus vídeos.
- Realizar una simulación de 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 Vendedores 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 Vendedores.

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 de correo electrónico válida y (ii) una contraseña que no dañe derechos de terceros. Éste debe comprometerse a mantener la contraseña confidencial.

El Usuario puede solicitar 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 Vendedores 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 Vendedores.

El Usuario puede crear una cuenta de invitado durante la realización de un Pedido introduciendo una dirección de correo electrónico válida que no infrinja 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 Vendedores u otros terceros 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 suministrar 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.

## **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 Vendedores 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 dirigidas a perseguir y a sancionar todo tipo de conductas ilícitas y 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 – REALIZACIÓN DE PEDIDOS**

Los Pedidos en la Plataforma se realizan siguiendo los siguientes pasos:

- 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 bien, seguir con 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.
- Posteriormente, 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 debe aceptar expresamente y sin reservas las CGU de la Plataforma y las Condiciones Generales de Venta del Vendedor que comercializa el Producto comprado. Las Condiciones Generales de Venta del Vendedor están disponibles en cada Ficha de Vendedor.

- 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 Vendedor, el Comprador recibe un correo electrónico de confirmación de envío del Producto. Si el Comprador compró Productos de diferentes Vendedores, recibirá un correo electrónico de confirmación de envío de cada uno.

## **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 criterio 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 métodos 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, y en cualquier caso, antes de aceptar definitivamente el Pedido.

Los Vendedores fijan libremente los precios de los Productos que venden a través de la Plataforma. Concretamente, en el caso de anuncios de reducción de precio, los Vendedores son quienes determinan 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 Vendedor.

El Comprador realizará el pago de sus Pedidos directamente a ManoMano, por cualquiera de 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 Vendedor.

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

## 7.2. Facturación

El Vendedor emitirá al Comprador la factura correspondiente por el Pedido. La factura le podrá ser facilitada:

- en el paquete de entrega del Pedido,
- en su Cuenta Personal, en el apartado del «historial de pedidos», o bien,
- por correo electrónico después de la confirmación del Pedido, en función de cada caso.

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 realizará los reembolsos con el mismo método de pago que el Comprador utilizó para el abono del Pedido, independientemente del motivo del reembolso.

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

## 8.1. Gastos de envío

Los gastos de envío definitivos que el Comprador deberá asumir, le serán indicados durante el proceso de compra, concretamente en la fase "*Entrega de tu pedido*", y en todo caso antes de realizar el pago. Éstos podrán variar en función de razones objetivas como por ejemplo, la modalidad de entrega escogida por el Usuario.

## 8.2. Modos de entrega

Los Productos serán entregados por el Vendedor en la dirección indicada por el Comprador durante la compra siempre y cuando ésta esté comprendida en los territorios que la Plataforma opera ofreciendo sus servicios, esto es, en la España Peninsular e Islas Baleares.

El Vendedor podrá proponer al Comprador diferentes modos de entrega, directamente en la dirección indicada por el Comprador durante el Pedido o bien en un punto de recogida.

El Comprador seleccionará y aceptará el modo de entrega durante la compra en la fase "Entrega de tu pedido".

ManoMano, según la información proporcionada por el Vendedor, informará al Comprador, antes de la finalización del proceso de compra, del plazo aproximado de entrega de los Productos. Asimismo, el Vendedor o ManoMano podrán informar al

Comprador mediante el envío de un correo electrónico de la fecha de salida de los almacenes del Pedido así como la fecha estimada de entrega a partir de dicho momento. Excepcionalmente, ésta fecha estimada podrá sufrir ligeras variaciones debido a circunstancias externas y/o imprevistas ajenas al Vendedor o a ManoMano, en cuyo caso se informará al Comprador debidamente. El Comprador podrá consultar desde su Cuenta Personal, en la sección «Mi cuenta», en cualquier momento el estado del Pedido. El Comprador puede consultar en cualquier momento desde su Cuenta Personal, en la sección «Mi cuenta», el estado del Pedido.

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

Con el objetivo de agilizar cualquier solución de eventuales incidencias con los Pedidos, ManoMano recomienda al Comprador que en el momento de la recepción de los Productos o, en cualquier caso, antes de abrirlos, verifique su estado y conformidad.

Asimismo, en caso de que el Comprador detecte algún tipo de falta de conformidad o alguna degradación o daño aparente del paquete en el momento de la entrega, le recomendamos que formule reservas de inmediato sobre el estado del paquete y del Producto al transportista y los haga constar en el albarán de entrega.

### **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 Vendedor a partir de la fecha de entrega acordada para tratar el problema.

El Comprador puede ponerse en contacto con el Vendedor a través de su Cuenta Personal de la Plataforma.

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

### **8.5. Producto devuelto al Vendedor**

Si se devuelve un Producto al Vendedor 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 Vendedor, el Producto será reenviado al Comprador. El Comprador deberá 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 y se procederá al reembolso.

## **8.6. Responsabilidad del Vendedor**

El Vendedor 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 Vendedor 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 Vendedor y/o del transportista contratado, etc.), excepto en caso de error imputable a ManoMano durante la comunicación de la información del Pedido al Vendedor.

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

Algunos Productos comercializados por los Vendedores 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 que haya algún 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 como consumidor y usuario dispone de un plazo de catorce (14) días naturales para ejercer su derecho de desistimiento frente al Vendedor sin necesidad de tener que justificar los motivos, ni de pagar penalizaciones. Este plazo empezará a computarse desde el día de la recepción del Pedido objeto del contrato por parte del Comprador.

Las condiciones del ejercicio de ese derecho de desistimiento aparecen detalladas en las CGV de cada Vendedor. Los Compradores también podrán encontrar información útil en nuestras Preguntas frecuentes, en las que se detalla el proceso concreto a seguir para solicitar la devolución de los productos. Pueden acceder a nuestras Preguntas frecuentes [aquí](#). Asimismo, en el Anexo 2 de las presentes CGU encontrarán un formulario normalizado para ejercer su derecho de desistimiento frente al Vendedor.

Es preciso tener en cuenta que las condiciones y la política de gastos de devolución pueden ser diferentes en función de cada Vendedor, por ello es muy importante que los

Usuarios lean las CGV de cada Vendedor con atención antes de realizar cualquier Pedido.

Una vez ejercido el derecho de desistimiento por parte del Comprador, ManoMano siguiendo las indicaciones del Vendedor de acuerdo con las CGV de éste le reembolsará el importe pagado por el Pedido.

Todos los reembolsos se realizarán a través de ManoMano por decisión del Vendedor. Éstos se efectuarán dentro de un plazo de 14 días naturales desde la fecha en la que el Comprador hubiere informado al Vendedor del ejercicio de su derecho de desistimiento o bien, desde que éste último recibiera físicamente el Producto. El reembolso se efectuará por el mismo medio de pago utilizado por el Comprador. No obstante lo anterior, es preciso tener en cuenta que la recepción efectiva de la devolución del dinero al Comprador dependerá de las entidades bancarias involucradas.

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

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

En caso de recepción de un Producto no conforme, incompleto o defectuoso, el Comprador deberá ponerse directamente en contacto con el Vendedor para tratar de buscar una solución a la incidencia. Éste podrá hacerlo a través de su Cuenta Personal siguiendo las instrucciones descritas en las Preguntas frecuentes, a las que puede acceder [aquí](#).

Si una vez hecho lo anterior, el Vendedor no respondiera o la respuesta proporcionada no fuese satisfactoria, el Comprador podrá ponerse en contacto con ManoMano y solicitar la apertura de la Garantía Hormigón (garantía comercial) según se indica en el **Anexo 1** de las presentes CGU.

### **11.2. Garantía legal**

El Vendedor actuando con carácter profesional está obligado a respetar la legislación sobre la compraventa de bienes a distancia. En consecuencia y sin perjuicio de cualquier otra garantía comercial que pueda ser de aplicación, el Vendedor es responsable de cumplir con la garantía legal de conformidad.

Ello significa que el Vendedor debe responder por los Productos no conformes, incompletos o defectuosos durante un plazo de tres (3) años desde su entrega, teniendo en estos casos el Comprador el derecho de exigir su puesta en conformidad mediante su reparación o sustitución, o bien, la rebaja del precio o la

resolución del contrato, según proceda en cada caso y de acuerdo con la legislación aplicable. Todas estas gestiones serán gratuitas para el Comprador.

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

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 Vendedor.

## **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 incidencias entre los Compradores y los Vendedores por los siguientes motivos:

- Cancelación de un Pedido no enviado
- Pedido no enviado
- Pedido no entregado
- Producto entregado dañado o roto
- Pedido no conforme al anuncio
- Producto que presente una falta de conformidad durante su uso
- El Comerciante no ha respondido a una solicitud de desistimiento
- Tras una reclamación, el Comprador no ha recibido el reembolso esperado Mientras el Producto ha sido devuelto al Comerciante
- Tras una reclamación, el Comprador no recibió el producto o el elemento que debía reenviarle el Comerciante.
- Factura o nota de crédito no recibida o errónea

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

La Garantía Hormigón se aplicará sin perjuicio de la garantía legal de conformidad del Vendedor expuesta o de cualquier otra que pudiera haber por disposición contractual 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.

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

El Comprador puede ponerse en contacto en todo momento con el Vendedor 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 Vendedores 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 Vendedores 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 Vendedores 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 Vendedores 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 Vendedores 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 Vendedores y los Usuarios de la Plataforma.

En calidad de alojador, 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 Vendedores, y más ampliamente de todos los contenidos y/o informaciones proporcionados por los Vendedores tanto sobre las características de los Productos, como sobre su estado o su precio. Los Vendedores 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 Vendedores y almacenada en la Plataforma en su nombre.

Finalmente, se recuerda que:

- Los Productos los comercializan los Vendedores en la Plataforma bajo su única responsabilidad.
- ManoMano no es parte del contrato de venta celebrado entre los Compradores y los Vendedores 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 los usuarios navegan por la Plataforma y usan los Servicios, ManoMano recopila y gestiona sus datos de carácter personal.

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 supuestamente ilícito.
- Los motivos por los cuales se solicita retirar dicho contenido, incluso mencionando las disposiciones legales que puedan ser de aplicación y las justificaciones oportunas.
- La fecha en la cual se ha observado el contenido supuestamente ilícito.
- La dirección URL del contenido supuestamente ilícito.

## **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 - DERECHO APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

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, la versión en español prevalecerá en caso de disputa.

ManoMano se encuentra adherida a Confianza Online (Asociación sin ánimo de lucro), inscrita en el Registro Nacional de Asociaciones Grupo 1, Sección 1, número nacional 594400, CIF G85804011, Calle la Palma 59 Bajo A., 28015 Madrid (España) <https://www.confianzaonline.es/> .

Asimismo, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Resolución Alternativa de Litigios, ManoMano informa a los consumidores que, como entidad adherida y en los términos del Código Ético, los Usuarios podrán acudir a Confianza Online para la resolución alternativa de eventuales controversias ( <https://www.confianzaonline.es/como-reclamar/formulario-de-reclamaciones/> ). Si estas se refieren a transacciones electrónicas con consumidores, o sobre protección de datos cuando estén relacionadas con este ámbito, las reclamaciones serán resueltas por el Comité de Mediación de Confianza Online, acreditado para la resolución alternativa en materia de consumo. Si las reclamaciones versan sobre publicidad digital, o sobre protección de datos relacionada con este ámbito, serán sometidas al Jurado de la Publicidad de AUTOCONTROL.

En virtud de la Ley de Servicios Digitales (Digital Services Act), todos los Usuarios tienen la posibilidad de recurrir a organismos de resolución alternativa de litigios para resolver los conflictos relacionados con las decisiones de restricción o moderación de contenidos tomadas por ManoMano. La lista de organismos de resolución extrajudicial de disputas certificados a nivel europeo está disponible en el siguiente enlace: [Órganos extrajudiciales de resolución de litigios en virtud de la Ley de Servicios Digitales \(Ley de Servicios Digitales\)](#)

En ausencia de solución amistosa, cualquier disputa derivada de las presentes CGU se someterá a los juzgados y tribunales correspondientes al domicilio del usuario. Supletoriamente, el consumidor podrá optar por la jurisdicción del domicilio de ManoMano.

# 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 Vendedores 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 VENDEDORES 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 VENDEDOR Y EL USUARIO PODRÁ SER CANCELADO POR EL VENDEDOR 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 de desistimiento 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, , por ser éstos los territorios en los que opera la Plataforma ManoManoPro.

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 Vendedor.

## **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

## (GARANTÍA COMERCIAL)

ManoMano ha querido establecer una garantía comercial, en adelante denominada "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 acción por parte del Comerciante para atender la reclamación, ManoMano podrá actuar reembolsando al Comprador, parcial o totalmente según sea el caso, a cargo del Comerciante.

Se recuerda que, independientemente de esta Garantía Hormigón, el Comerciante deberá cumplir las obligaciones legales que le incumben en el país de entrega del Producto (garantías legales, derecho de desistimiento, etc.), así como sus obligaciones contractuales para con los Compradores.

La Garantía Hormigón que se aplica es la del país en el que el Comprador ha realizado el pedido. Su implementación no está condicionada al pago de una suma adicional por parte del Comprador.

El funcionamiento, así como las condiciones y modalidades de aplicación de la Garantía Hormigón, se describen a continuación.

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

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

Para que ManoMano pueda activar una Garantía Hormigón, deben cumplirse las tres condiciones siguientes:

**Condición 1: el incidente que afecte al Pedido del Comprador deberá corresponder a uno de los casos previstos en el artículo «II- Incidentes cubiertos por la Garantía Hormigón» e indicados a continuación:**

1. Cancelación de un Pedido no enviado
2. Pedido no enviado
3. Pedido no entregado
4. Producto entregado dañado o roto

5. Pedido no conforme al anuncio
6. Producto que presente una falta de conformidad durante su uso
7. El Comerciante no ha respondido a una solicitud de desistimiento
8. Tras una reclamación, el Comprador no ha recibido el reembolso esperado mientras el Producto ha sido devuelto al Comerciante
9. Tras una reclamación, el Comprador no recibió el producto o el elemento que debía reenviarle el Comerciante.
10. Factura o nota de crédito no recibida o errónea

**Condición 2: 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

**Condición 3: ManoMano debe haber tenido conocimiento del incidente que afectaba al Pedido del Comprador**, en particular a través de una reclamación realizada por el Comprador a ManoMano.

En cualquier caso, ManoMano no 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 varios 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;
- El Comprador no haya transmitido al Comerciante o a ManoMano la información solicitada para atender su reclamación en un plazo máximo de treinta (30) días naturales (información adicional sobre el incidente encontrado, etc.).

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 Comerciante dispondrá de un plazo para aportar una solución satisfactoria**

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

Cuando el Comerciante haya aportado una solución satisfactoria en el plazo indicado, ManoMano cerrará la Garantía Hormigón a favor del Comerciante: ManoMano no inicia el reembolso del Pedido a cargo del Comerciante (el Comerciante ha proporcionado previamente una solución satisfactoria).

- **En el caso de que el Comerciante no haya aportado una solución satisfactoria al finalizar el plazo, se procederá a reembolsar al cliente.**

Cuando el Comerciante no haya aportado ninguna solución satisfactoria en el 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 será reembolsado a cargo del Comerciante (reembolso parcial o total del producto, según proceda, y de los posibles gastos de entrega).

En cualquier caso, ningún Comprador podrá recibir un reembolso por un importe superior al importe de su pedido.

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

La duración de una Garantía Hormigón podrá ser ampliada por ManoMano, por iniciativa propia o a petición del Comerciante, en las siguientes condiciones:

- Cuando el Comerciante haya abierto una investigación con el transportista y esta aún esté en curso en el momento en que deba cerrarse la Garantía Hormigón (en el caso de que el Comprador no haya notificado la entrega): la Garantía Hormigón podrá ampliarse diez (10) días naturales como máximo a partir de su fecha inicial de cierre;
- Cuando el Comerciante haya procedido con el envío de un producto o de un elemento cuya entrega esté aún en curso en el momento en que deba cerrarse la Garantía Hormigón: la Garantía Hormigón podrá ampliarse quince (15) días naturales como máximo a partir de su fecha inicial de cierre.
- Cuando el Comerciante haya iniciado un informe pericial sobre el producto y se encuentre aún en curso en el momento en que deba cerrarse la Garantía Hormigón (en caso de falta de conformidad notificada por el Comprador): la Garantía Hormigón podrá ampliarse quince (15) días naturales como máximo a partir de su fecha inicial de cierre.
- Cuando el Comprador haya procedido con la devolución de un producto que deba devolverse al Comerciante y la entrega esté aún en curso en el momento en que deba cerrarse la Garantía Hormigón: la Garantía Hormigón podrá ampliarse quince (15) días naturales como máximo a partir de su fecha inicial de cierre.
- Cuando el Comprador no responda a las solicitudes de información adicional del Comerciante o de ManoMano para garantizar la gestión y/o el seguimiento del expediente y la Garantía Hormigón deba cerrarse (a la espera del envío de una declaración jurada, confirmación de la resolución de la incidencia, etc.): la

Garantía Hormigón podrá ampliarse siete (7) días naturales como máximo a partir de su fecha inicial de cierre.

## II. INCIDENTES CUBIERTOS POR LA GARANTÍA HORMIGÓN

### 1. Cancelación de un Pedido no enviado

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

Si se cumplen las dos condiciones que se exponen a continuación, ManoMano podrá abrir una Garantía Hormigón.

**Condición 1:** el Comprador ha enviado un mensaje al Comerciante, a través de su Cuenta Personal, para solicitar **la cancelación de su Pedido siempre y cuando el Comerciante no haya procedido con el envío** (el estado del Pedido, accesible a través de la Cuenta Personal, indica que el pedido está «pendiente de validación» o «en preparación») o ManoMano contactó al Comerciante para solicitar la cancelación del pedido tras una solicitud del Comprador

#### Condición 2:

1. **al cabo de un plazo de un (1) día hábil a partir del mensaje del Comprador o de ManoMano**, el Comerciante no ha respondido al Comprador o a ManoMano (excluidos los mensajes automáticos) o ha indicado que rechaza la solicitud de cancelación del pedido (sin justificar una restricción logística que generaría dificultades para poner fin al proceso de envío).  
En este caso, ManoMano podrá abrir una Garantía Hormigón al finalizar el plazo de un (1) día hábil;  
o
2. **Al cabo de un plazo de dos (2) días hábiles a partir del mensaje del Comprador o de ManoMano**, el Comerciante no ha procedido con la cancelación y el reembolso del pedido (importe del producto o productos y gastos de entrega ocasionales).  
En este caso, ManoMano podrá abrir una Garantía Hormigón al término de este plazo de dos (2) días hábiles.

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

Cuando ManoMano abra una Garantía Hormigón, el Comerciante dispondrá de un plazo adicional para actuar:

1. El Comerciante dispondrá de un **plazo de dos (2) días hábiles a partir de la fecha de activación de la Garantía Hormigón** para responder al mensaje del Comprador o de ManoMano (excluidos los mensajes automáticos).

En su defecto, o cuando el Comerciante haya indicado que rechaza la solicitud de cancelación del Pedido emitida por el Comprador (sin justificar una restricción logística que generaría dificultades para finalizar el proceso de envío), ManoMano cerrará la Garantía Hormigón a favor del Comprador al término de este plazo de dos (2) días hábiles.

o

2. El Comerciante dispondrá de un **plazo de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de activación de la Garantía Hormigón** para proceder con la cancelación y el reembolso del Pedido (importe del Producto o Productos y gastos de entrega ocasionales).

En su defecto, ManoMano cerrará la Garantía Hormigón a favor del Comprador al término de dicho plazo de cinco (5) días hábiles.

Cuando la Garantía Hormigón se cierre a favor del Comprador, el pedido se reembolsará a cargo del Comerciante (reembolso íntegro del precio del producto o productos y gastos de entrega ocasionales).

## 2. Pedido no enviado

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

Si se cumplen las tres condiciones indicadas a continuación, ManoMano podrá activar una Garantía Hormigón.

**Condición 1: si a partir de la fecha máxima de entrega indicada en el correo electrónico de confirmación del pedido**, el Comerciante todavía no ha enviado el pedido (el estado del pedido, accesible a través de la Cuenta Personal, indica que el pedido está «en espera de validación» o «en preparación»).

**Condición 2:** el Comerciante 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 Comerciante fuera informado por el Comprador.

**Condición 3: Si al cabo de un plazo de un (1) día hábil a partir del mensaje del Comprador o de ManoMano**, el Comerciante no ha actuado como indicado:

- El Comerciante no ha procedido con el envío del pedido no enviado (con la comunicación de un número o un enlace de seguimiento del envío al Comprador o a ManoMano);
- Si no puede proceder con el envío del pedido no enviado en un plazo de un (1) día hábil, o cuando el Comprador no desee recibir el pedido debido al retraso en la entrega, el Comerciante no ha procedido con el reembolso del pedido (precio del producto o productos y gastos de entrega ocasionales).

En este caso, ManoMano podrá abrir una Garantía Hormigón al término de este plazo de un (1) día hábil.

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

Cuando ManoMano abra una Garantía Hormigón, el Comerciante dispondrá de un **plazo de tres (3) días hábiles a partir de la fecha de activación de la Garantía Hormigón** para actuar como sigue:

- el Comerciante procederá con la entrega del Pedido no enviado (con la comunicación de un enlace o un número de seguimiento del paquete al Comprador o a ManoMano).  
Cuando el Pedido aún esté pendiente de entrega transcurridos tres (3) días hábiles, la Garantía Hormigón podrá ampliarse quince (15) días naturales como máximo a partir de su fecha de cierre inicial para verificar la correcta recepción del Pedido por parte del Comprador;
- si no puede entregar el Pedido no enviado en un plazo de tres (3) días hábiles, o si el Comprador no desea recibir el Pedido debido al retraso en la entrega, el Comerciante procederá con la cancelación y el reembolso del Pedido (precio del Producto o Productos y gastos de entrega ocasionales).

En su defecto, ManoMano cerrará la Garantía Hormigón a favor del Comprador al término de dicho plazo de tres (3) días hábiles.

Cuando la Garantía Hormigón se cierre a favor del Comprador, el pedido se reembolsará a cargo del Comerciante (importe íntegro del precio del Producto o Productos y gastos de entrega ocasionales).

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

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

Si se cumplen las tres condiciones indicadas a continuación, ManoMano podrá activar una Garantía Hormigón.

**Condición 1: a partir de 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 (ejemplos: paquete enviado a una dirección incorrecta, perdido, bloqueado, robado, enviado sin seguimiento y no recibido, etc.).

**Condición 2:** el Comerciante ha sido informado del incidente 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 Comerciante fuera informado por el Comprador.

### Condición 3:

1. **Si al cabo de un plazo de un (1) día hábil a partir del mensaje del Comprador o de ManoMano**, el Comerciante no ha respondido al Comprador o a ManoMano (excluidos mensajes automáticos) o ha indicado que rechaza atender la reclamación.

En este caso, ManoMano podrá abrir una Garantía Hormigón al término de dicho plazo de un (1) día hábil;

o

2. **Al cabo de un plazo de dos (2) días hábiles a partir del mensaje del Comprador o de ManoMano**, el Comerciante no ha actuado como se indica:

- El Comerciante no ha procedido con el reenvío del pedido o la entrega del pedido no entregado (con la comunicación de un número o un enlace de seguimiento del paquete al Comprador o a ManoMano).
- Si no puede proceder con el reenvío del pedido o la entrega del pedido no entregado en un plazo de dos (2) días hábiles, o si el Comprador no desea recibir el pedido debido al retraso en la entrega, el Comerciante no ha procedido con el reembolso del pedido (importe del Producto o Productos y gastos de entrega ocasionales).

En este caso, ManoMano podrá abrir una Garantía Hormigón al término de este plazo de dos (2) días hábiles.

En caso de pedido indicado como entregado en la dirección comunicada por el Comprador al realizar el pedido, el Comerciante tendrá derecho a abrir una investigación con el transportista y/o a impugnar la falta de recepción del pedido por parte del Comprador.

En este caso, el Comerciante podrá solicitar al Comprador una declaración jurada indicando la no recepción del Pedido y una copia de su documento de identidad.

ManoMano no abrirá la Garantía Hormigón en los siguientes casos:

- El Comprador se niega a comunicar las pruebas documentales solicitadas por el Comerciante (declaración jurada y/o copia del documento de identidad).
- El Comerciante ha abierto una investigación con el transportista, siempre y cuando (i) se transmita a ManoMano la prueba de la apertura de una investigación y (ii) siempre y cuando la duración de la misma sea inferior a diez (10) días naturales. Transcurrido este plazo de diez (10) días naturales, ManoMano podrá abrir una Garantía Hormigón.
- El Comerciante proporciona una prueba indiscutible de que el pedido ha sido recibido por el Comprador, independientemente de que se haya realizado o no una investigación previa con el transportista (presentación de un certificado firmado por el transportista y/o firma del documento de identidad transmitida por el Comprador idéntica a la que figure en el albarán de entrega del pedido).

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

Cuando ManoMano abra una Garantía Hormigón, el Comerciante dispondrá de un plazo adicional para actuar:

1. El Comerciante dispondrá de un **plazo de dos (2) días hábiles a partir de la fecha de activación de la Garantía Hormigón** para responder al Comprador o a ManoMano (excluidos mensajes automáticos).

En su defecto, o cuando el Comerciante haya indicado que rechaza atender la reclamación, ManoMano cerrará la Garantía Hormigón a favor del Comprador al término de este plazo de dos (2) días hábiles.

2. El Comerciante dispondrá de un **plazo de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de activación de la Garantía Hormigón** para actuar como sigue:

- El Comerciante procede con la entrega del pedido (con la comunicación de un enlace o un número de seguimiento del envío al Comprador o a ManoMano).

Cuando el Pedido esté aún en curso de entrega al término del plazo de cinco (5) días hábiles, la Garantía Hormigón podrá ampliarse quince (15) días naturales como máximo a partir de su fecha de cierre inicial, para verificar la correcta recepción del pedido por parte del Comprador.

- Si no puede entregar el pedido en un plazo de cinco (5) días hábiles, o cuando el Comprador no desee recibir el pedido debido al retraso en la entrega, el Comerciante procederá con el reembolso del pedido (precio del producto o productos y gastos de entrega ocasionales). En tal caso, los gastos ocasionales de devolución del pedido correrán a cargo del Comerciante.

En su defecto, ManoMano cerrará la Garantía Hormigón a favor del Comprador al término de dicho plazo de cinco (5) días hábiles.

Cuando ManoMano cierre la Garantía Hormigón a favor del Comprador, el pedido se reembolsará a cargo del Comerciante (reembolso íntegro del precio del producto o productos y gastos de entrega ocasionales).

En caso de pedido indicado como entregado en la dirección comunicada por el Comprador al realizar el pedido, el Comerciante tendrá derecho a abrir una investigación con el transportista y/o a impugnar la falta de recepción del pedido por parte del Comprador.

En este caso, el Comerciante podrá solicitar al Comprador una declaración jurada indicando la no recepción del Pedido y una copia de su documento de identidad.

Cuando el Comerciante haya abierto una investigación con el transportista, y siempre y cuando se remita a ManoMano un justificante de apertura de investigación, ManoMano podrá prolongar la duración de la Garantía Hormigón en curso por un plazo máximo de diez (10) días adicionales a partir de su fecha de cierre inicial.

Transcurrido este plazo de diez (10) días naturales, ManoMano cerrará la Garantía Hormigón a favor del Comprador (el Comprador obtendrá el reembolso del pedido).

La Garantía Hormigón se cerrará a favor del Comerciante (el Comprador no obtiene el reembolso del pedido) cuando:

- El Comprador se niegue a comunicar las pruebas documentales solicitadas por el Comerciante (declaración jurada y/o copia del documento de identidad);
- El Comerciante proporcione una prueba indiscutible de que el pedido ha sido recibido por el Comprador, independientemente de que se haya realizado o no una investigación previa con el transportista (presentación de un certificado firmado por el transportista y/o firma del documento de identidad transmitida por el Comprador idéntica a la que figure en el albarán de entrega del pedido).

#### **4. Producto entregado dañado o roto**

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

Si se cumplen las tres condiciones indicadas a continuación, ManoMano podrá activar una Garantía Hormigón.

**Condición 1:** el pedido ha sido entregado al Comprador que observa, después de abrir el paquete, que el producto recibido está dañado o roto.

**Condición 2:** el Comprador ha informado al Comerciante del incidente en un plazo de **catorce (14) días naturales** a partir de la fecha de entrega del pedido, enviándole un mensaje a través de su Cuenta Personal y adjuntando a su reclamación una o varias fotografías que demuestren la existencia del daño o rotura del producto. ManoMano también puede encargarse de informar al Comerciante sobre el incidente en lugar del Comprador.

**Condición 3:**

1. **Si al cabo de un plazo de un (1) día hábil a partir del mensaje del Comprador o de ManoMano**, el Comerciante no ha respondido al Comprador o a ManoMano (excluidos mensajes automáticos) o ha indicado que rechaza atender la reclamación.

En este caso, ManoMano podrá abrir una Garantía Hormigón al término de dicho plazo de un (1) día hábil; o

2. **Si al cabo de un plazo de dos (2) días hábiles a partir del mensaje del Comprador o de ManoMano**, el Comerciante ha respondido al Comprador o a ManoMano pero no ha actuado como sigue:

- El Comerciante no ha iniciado, a su cargo, una solución de reparación o reemplazo del producto (envío de una etiqueta de devolución prepagada al Comprador para devolver el producto, organización de la recogida del producto que se ha de recuperar, etc.);

- El Comerciante no ha procedido con el reembolso del pedido (reembolso parcial o total del precio del producto según el caso y gastos de entrega ocasionales) mientras que (i) no se pueda implementar ninguna solución de reparación o reemplazo del producto, o si (ii) cualquiera de estas soluciones ya se ha implementado y ha fracasado (nueva falta de conformidad constatada).

En este caso, ManoMano podrá abrir una Garantía Hormigón al término de este plazo de dos (2) días hábiles.

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

Cuando ManoMano abra una Garantía Hormigón, el Comerciante dispondrá de un plazo adicional para actuar:

1. el Comerciante dispondrá de un **plazo de dos (2) días hábiles a partir de la fecha de activación de la Garantía Hormigón** para responder al Comprador (excepto mensajes automáticos).

En su defecto, o cuando el Comerciante haya indicado que rechaza atender la reclamación, ManoMano cerrará la Garantía Hormigón a favor del Comprador al término de este plazo de dos (2) días hábiles; o

2. el Comerciante dispondrá de un **plazo de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de activación de la Garantía Hormigón** para actuar como sigue:

- El Comerciante iniciará, a su cargo, una solución de reparación o sustitución del producto (envío de una etiqueta de devolución prepagada al Comprador para devolver el producto, organización de la recogida del producto que ha de recuperarse, etc.)

Cuando una entrega esté aún en curso al final del plazo de cinco (5) días hábiles, la Garantía Hormigón podrá ampliarse quince (15) días naturales como máximo a partir de su fecha de cierre inicial para verificar la correcta recepción del paquete por parte del Comprador;

- El Comerciante procederá con el reembolso del pedido (reembolso parcial o íntegro del precio del producto según el caso y gastos de entrega ocasionales) cuando (i) no se pueda implementar ninguna solución de reparación o de sustitución del producto, o si (ii) una de estas soluciones ya se ha implementado y ha fracasado (nueva falta de conformidad constatada).

En su defecto, ManoMano cerrará la Garantía Hormigón a favor del Comprador al término de dicho plazo de cinco (5) días hábiles.

Cuando ManoMano cierre la Garantía Hormigón a favor del Comprador, el pedido se reembolsará a cargo del Comerciante en las siguientes condiciones:

- Cuando el Comprador desee o acepte conservar el producto dañado o roto: reembolso parcial de hasta el 50 % del precio del producto, según el caso, y gastos de entrega ocasionales;

- Cuando el Comprador no desee o no acepte conservar el producto dañado o roto: reembolso íntegro del 100 % del precio del producto, gastos de entrega y gastos de devolución ocasionales.

En caso de reembolso íntegro del pedido al término de una Garantía Hormigón, el Comprador devolverá al Comerciante el producto reembolsado en las siguientes condiciones:

- Cuando el Comerciante haya comunicado al Comprador una etiqueta de devolución prepagada en un plazo de quince (15) días naturales a partir de la fecha de cierre de la Garantía Hormigón, el Comprador enviará el producto que se ha de devolver en el plazo acordado con el Comerciante y, en su defecto, en un plazo de quince (15) días naturales a partir de la fecha de envío de la etiqueta de devolución prepagada por parte del Comerciante;
- Cuando el Comerciante organice la recogida del producto dañado o roto, a su cargo, en un plazo de quince (15) días naturales a partir de la fecha de cierre de la Garantía Hormigón, el Comprador se organizará para preparar y poner el producto a disposición del transportista para su recuperación en la fecha de devolución acordada con el Comerciante.

En su defecto, ManoMano se reserva el derecho de ejercer una acción para recuperar las sumas indebidamente percibidas por el Comprador.

## 5. Pedido no conforme al anuncio

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

Si se cumplen las tres condiciones indicadas a continuación, ManoMano podrá activar una Garantía Hormigón.

**Condición 1:** el pedido ha sido entregado al Comprador que constata, después de abrir el paquete:

- Que el producto recibido no se ajusta a la información anunciada en el momento de realizar el pedido (como: color, peso, dimensiones y/o características técnicas del producto); o
- Que el producto recibido está incompleto (por ejemplo, faltan componentes del producto, faltan accesorios, faltan instrucciones de uso o instalación o están en un idioma distinto al del Comprador, etc.).

**Condición 2:** el Comprador ha informado al Comerciante del incidente, **en un plazo de dos (2) meses a partir de la fecha de entrega del pedido**, enviándole un mensaje a través de su Cuenta Personal y adjuntando a su reclamación foto(s) y/o vídeo(s) que demuestren la falta de conformidad del producto recibido. ManoMano también puede encargarse de informar al Comerciante sobre el incidente en lugar del Comprador.

**Condición 3:**

1. **Al cabo de un plazo de un (1) día hábil a partir del mensaje del Comprador o de ManoMano**, el Comerciante no ha respondido al Comprador o a ManoMano (excluidos mensajes automáticos) o ha indicado que rechaza atender la reclamación.

En este caso, ManoMano podrá abrir una Garantía Hormigón al término de dicho plazo de un (1) día hábil; o

2. **Al cabo de un plazo de dos (2) días hábiles a partir del mensaje del Comprador o de ManoMano**, el Comerciante no ha actuado como sigue:
  - El Comerciante no ha iniciado, a su cargo, una solución de reemplazo del producto o de envío del elemento que falta (envío de una etiqueta de devolución prepagada al Comprador para devolver el producto, organización de la recogida del producto que se ha de recuperar, envío de un enlace o de un número de seguimiento de paquete, etc.);
  - El Comerciante no ha procedido con el reembolso del pedido (reembolso parcial o total del producto según el caso y gastos de entrega ocasionales) mientras que (i) no se pueda implementar ninguna solución de reemplazo del producto o de envío del elemento que falta, o si (ii) una de estas soluciones ya se ha implementado y ha fracasado (nueva no conformidad constatada).

En este caso, ManoMano podrá abrir una Garantía Hormigón al término de este plazo de dos (2) días hábiles.

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

Cuando ManoMano abra una Garantía Hormigón, el Comerciante dispondrá de un plazo adicional para actuar:

1. El Comerciante dispondrá de un **plazo de dos (2) días hábiles a partir de la fecha de activación de la Garantía Hormigón** para responder al Comprador (excepto mensajes automáticos).

En su defecto, o cuando el Comerciante haya indicado que rechaza atender la reclamación, ManoMano cerrará la Garantía Hormigón a favor del Comprador al término de este plazo de dos (2) días hábiles;

o

2. El Comerciante dispondrá de un **plazo de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de activación de la Garantía Hormigón** para actuar como sigue:
  - El Comerciante iniciará, a su cargo, una solución de reemplazo del producto o de envío del elemento que falta (envío de una etiqueta de devolución prepagada al Comprador para devolver el producto, organización de la recogida del producto que se ha de recuperar, envío de un enlace de seguimiento del paquete, etc.). Cuando una entrega esté aún en curso al término del plazo de cinco (5) días hábiles, la Garantía Hormigón podrá ampliarse quince (15) días naturales como máximo a partir de su fecha de cierre inicial para verificar la correcta recepción del paquete por parte del Comprador; o
  - El Comerciante procederá con el reembolso del pedido (reembolso parcial o íntegro del precio del producto según el caso y gastos de entrega

ocasionales) cuando (i) no se pueda implementar ninguna solución de sustitución del producto o de envío del elemento que falta, o si (ii) una de estas soluciones ya se ha implementado y ha fracasado (nueva falta de conformidad constatada).

En su defecto, ManoMano cerrará la Garantía Hormigón a favor del Comprador al término de dicho plazo de cinco (5) días hábiles.

Cuando ManoMano cierre la Garantía Hormigón a favor del Comprador, el pedido se reembolsará a cargo del Comerciante en las siguientes condiciones:

- Cuando el Comprador desee o acepte conservar el producto: reembolso de hasta el 50 % del precio del producto y gastos de entrega ocasionales;
- Cuando el Comprador no desee o no acepte conservar el producto: reembolso del 100 % del precio del producto y gastos de entrega ocasionales.

En caso de reembolso íntegro del importe del pedido al término de una Garantía Hormigón, el Comprador devolverá al Comerciante el producto reembolsado en las condiciones descritas a continuación:

- Cuando el Comerciante haya facilitado al Comprador una etiqueta de devolución prepagada en un plazo de quince (15) días naturales a partir de la fecha de cierre de la Garantía Hormigón, el Comprador enviará el producto que se ha de devolver en el plazo acordado con el Comerciante y, en su defecto, en un plazo de quince (15) días naturales a partir de la fecha de envío de la etiqueta de devolución prepagada por parte del Comerciante;
- cuando el Comerciante organice la recogida del producto no conforme, a su cargo, en un plazo de quince (15) días naturales a partir de la fecha de cierre de la Garantía Hormigón, el Comprador se organizará para preparar y poner el producto a disposición del transportista para su recogida en la fecha de devolución acordada con el Comerciante.

En su defecto, ManoMano se reserva el derecho de ejercer una acción para recuperar las sumas indebidamente percibidas del Comprador.

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

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

Si se cumplen las tres condiciones indicadas a continuación, ManoMano podrá activar una Garantía Hormigón.

**Condición 1:** durante el uso del producto, el Comprador constata que:

- El producto revela una falta de conformidad o resulta no ser apto para el uso normalmente esperado de bienes similares y el Comprador no ha podido tener conocimiento de ello en el momento de la recepción; o

- El producto parece defectuoso y no se ha instalado correctamente debido a instrucciones que faltan o deficientes.

Por lo tanto, este caso no cubre:

- El defecto aparente del producto (producto entregado dañado o roto o no conforme al anuncio); 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.

**Condición 2:** el Comprador ha informado al Comerciante de la falta de conformidad tan pronto como se haya constatado, y a más tardar en **un (1) año a partir de la fecha de entrega del pedido**, enviándole un mensaje a través de su Cuenta Personal y adjuntando a su reclamación una o varias fotos y/o vídeos que demuestren la existencia de la falta de conformidad del producto. ManoMano también puede encargarse de informar al Comerciante sobre el incidente en lugar del Comprador.

**Condición 3:**

1. **Al cabo de un plazo de un (1) día hábil a partir del mensaje del Comprador o de ManoMano**, el Comerciante no ha respondido al Comprador o a ManoMano (excluidos mensajes automáticos) o ha indicado que rechaza atender la reclamación.

En este caso, ManoMano podrá abrir una Garantía Hormigón al término de dicho plazo de un(1) día hábil;

o

2. **Al cabo de un plazo de dos (2) días hábiles a partir del mensaje del Comprador o de ManoMano**, el Comerciante no ha actuado como sigue:
  - El Comerciante no ha iniciado, a su cargo, una solución de reparación o sustitución del producto que haya revelado una no conformidad (envío de una etiqueta de devolución prepagada al Comprador para devolver el producto, organización de la recogida del producto que se ha de recuperar, etc.);
  - El Comerciante no ha procedido con el reembolso del pedido (reembolso parcial o total del precio del producto según el caso y gastos de entrega ocasionales) mientras que (i) no se pueda implementar ninguna solución de reparación o reemplazo del producto, o si (ii) cualquiera de estas soluciones ya se ha implementado y ha fracasado (nueva falta de conformidad constatada).

En este caso, ManoMano podrá abrir una Garantía Hormigón al término de este plazo de dos (2) días hábiles.

El Comerciante puede recuperar el producto para realizar un dictamen pericial, a su cargo, con el fin de determinar el origen de la falta de conformidad notificada por el Comprador.

ManoMano no activará ninguna Garantía Hormigón cuando:

- El Comprador se niegue a devolver el producto al Comerciante para que se realice un peritaje; o
- El Comerciante haya iniciado un dictamen pericial, a su cargo, para determinar el origen del defecto y cuando:
  1. La duración de este peritaje sea inferior a quince (15) días naturales a partir de la devolución del producto al Comerciante. Transcurrido este plazo de quince (15) días naturales, ManoMano podrá abrir una Garantía Hormigón; y/o
  2. Los resultados de este peritaje concluyan que la falta de conformidad notificada es atribuible al Comprador (previa comunicación de estos resultados a ManoMano).

#### • ***¿Qué sucede cuando se activa una Garantía Hormigón?***

Cuando se abra una Garantía Hormigón, el Comerciante dispondrá de un plazo adicional para actuar:

1. El Comerciante dispondrá de un **plazo de dos (2) días hábiles a partir de la fecha de activación de la Garantía Hormigón** para responder al Comprador (excluidos mensajes automáticos).  
En su defecto, o cuando el Comerciante rechace atender la reclamación, ManoMano cerrará la Garantía Hormigón a favor del Comprador al término del plazo de dos (2) días hábiles;  
o
2. El Comerciante dispondrá de un plazo de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de activación de la Garantía Hormigón para actuar como sigue:
  - El Comerciante iniciará, a su cargo, una solución de reparación o sustitución del producto (envío de una etiqueta de devolución prepagada al Comprador para devolver el producto, organización de la recogida del producto que se ha de recuperar, etc.). Cuando una entrega esté aún en curso al término del plazo de cinco (5) días hábiles, la Garantía Hormigón podrá ampliarse quince (15) días naturales como máximo a partir de su fecha de cierre inicial para verificar la correcta recepción del paquete por parte del Comprador.
  - El Comerciante procederá con el reembolso del pedido (reembolso parcial o íntegro del precio del producto según el caso y gastos de entrega ocasionales) cuando (i) no se pueda implementar ninguna solución de reparación o de sustitución del producto, o si (ii) una de estas soluciones ya se ha implementado y ha fracasado (nueva falta de conformidad constatada).

En su defecto, ManoMano cerrará la Garantía Hormigón a favor del Comprador al término de dicho plazo de cinco (5) días hábiles.

Cuando ManoMano cierre la Garantía Hormigón a favor del Comprador, el pedido se reembolsará a cargo del Comerciante en las siguientes condiciones:

- Cuando el Comprador desee o acepte conservar el producto: reembolso parcial de hasta el 50 % del precio del producto y gastos de entrega ocasionales;
- Cuando el Comprador no desee o no acepte conservar el producto: reembolso íntegro del 100 % del precio del producto y gastos de entrega ocasionales.

En caso de reembolso íntegro del pedido al término de una Garantía Hormigón, el Comprador devolverá al Comerciante el producto reembolsado en las siguientes condiciones:

- Cuando el Comerciante haya comunicado al Comprador una etiqueta de devolución prepagada en un plazo de quince (15) días naturales a partir de la fecha de cierre de la Garantía Hormigón, el Comprador enviará el producto defectuoso en el plazo acordado con el Comerciante y, en su defecto, en un plazo de quince (15) días naturales a partir de la fecha de envío de la etiqueta de devolución prepagada por parte del Comerciante.
- Cuando el Comerciante organice la recogida del producto defectuoso, a su cargo, en un plazo de quince (15) días naturales a partir de la fecha de cierre de la Garantía Hormigón, el Comprador se organizará para preparar y poner el producto a disposición del transportista para su recuperación en la fecha de devolución acordada con el Comerciante.

En su defecto, ManoMano se reserva el derecho de ejercer una acción para recuperar las sumas indebidamente percibidas del Comprador.

El Comerciante puede recuperar el producto para realizar un dictamen pericial, a su cargo, con el fin de determinar el origen de la falta de conformidad notificada por el Comprador.

Cuando el Comerciante haya encomendado la realización de un peritaje, a su cargo, ManoMano podrá prorrogar la duración de la Garantía Hormigón en curso por un plazo máximo de quince (15) días adicionales a partir de su fecha de cierre inicial.

ManoMano cerrará la Garantía Hormigón a favor del Comerciante (el Comprador no obtendrá el reembolso) cuando:

- El Comprador se niegue a devolver el producto al Comerciante para que se realice un peritaje; y/o
- Si el Comerciante ha iniciado un dictamen pericial, a su cargo, para determinar el origen del defecto y los resultados de este dictamen concluyen que el defecto notificado es atribuible al Comprador (previa comunicación de estos resultados a ManoMano).

## 7. El Comerciante no ha respondido a una solicitud de desistimiento del Comprador

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

Si se cumplen las tres condiciones indicadas a continuación, ManoMano podrá activar una Garantía Hormigón.

**Condición 1:** el Comprador desea desistir de su compra y:

- El producto no forma parte de las categorías de productos para las que se ha excluido el derecho de desistimiento en las Condiciones Generales de Venta del Comerciante (por ejemplo, bienes confeccionados según las especificaciones del consumidor o claramente personalizados, bienes que pueden deteriorarse o caducar rápidamente, bienes precintados que no pueden devolverse por razones de protección de la salud o de higiene y que han sido desprecintados por el consumidor después de la entrega, etc.);
- el Comprador no ha montado, utilizado o manipulado el producto en una medida que exceda de 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
- El Comprador puede devolver el producto al Comerciante en su embalaje original, o en su defecto, en un embalaje que proteja razonablemente el producto durante su devolución.

**Condición 2:** el Comprador ha informado al Comerciante, a través de su Cuenta Personal, de su voluntad de desistimiento **(i) en el plazo indicado en las Condiciones Generales de Venta del Comerciante** (plazo que no podrá ser inferior a catorce (14) días naturales a partir del día en que el Comprador haya recibido el producto), (ii) y, en su defecto, **en un plazo de catorce (14) días naturales a partir del día en que el Comprador haya recibido el producto**. ManoMano también puede encargarse de informar al Comerciante en lugar del Comprador.

Si el plazo vence un sábado, domingo o festivo, se ampliará hasta el siguiente día hábil.

**Condición 3:**

1. **Al cabo de un plazo de un (1) día hábil a partir de la fecha de comunicación de la decisión de desistimiento del Comprador**, el Comerciante no ha respondido al Comprador o a ManoMano (excluidos mensajes automáticos) o ha indicado que se niega a aceptar el desistimiento.  
En este caso, ManoMano podrá abrir una Garantía Hormigón al término de este plazo de un (1) día hábil;  
o
2. **Al cabo de un plazo de dos (2) días hábiles a partir de la fecha de comunicación de la decisión de desistimiento del Comprador**, el Comerciante no ha transmitido las instrucciones y/o elementos necesarios para que el Comprador pueda proceder con la devolución del producto (envío de una

etiqueta de devolución prepagada u organización de la recogida del producto por un transportista según las modalidades previstas). En este caso, ManoMano podrá abrir una Garantía Hormigón al término de este plazo de dos (2) días hábiles.

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

Cuando ManoMano abra una Garantía Hormigón, el Comerciante dispondrá de un plazo adicional para actuar:

1. El Comerciante dispondrá de un **plazo de dos (2) días hábiles a partir de la fecha de activación de la Garantía Hormigón** para responder al Comprador (excluidos mensajes automáticos).  
En su defecto, o cuando el Comerciante haya indicado que se niega a aceptar el desistimiento, ManoMano podrá cerrar la Garantía Hormigón a favor del Comprador al término de dicho plazo de dos (2) días hábiles;  
o
2. el Comerciante dispondrá de un **plazo de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de activación de la Garantía Hormigón** para remitir las instrucciones y/o elementos necesarios con el fin de que el Comprador proceda con la devolución del producto (envío de una etiqueta de devolución prepagada u organización de la recogida del producto por un transportista según las modalidades previstas). Cuando la devolución del producto por parte del Comprador esté aún en curso al término del plazo de cinco (5) días hábiles, la Garantía Hormigón podrá ampliarse quince (15) días naturales como máximo a partir de su fecha de cierre inicial para verificar la correcta recepción del paquete por parte del Comerciante. En su defecto, ManoMano cerrará la Garantía Hormigón a favor del Comprador al término de dicho plazo de cinco (5) días hábiles.

Cuando ManoMano cierre la Garantía Hormigón a favor del Comprador, el pedido se reembolsará a cargo del Comerciante (reembolso íntegro del precio del producto o productos y gastos de entrega ocasionales).

En caso de reembolso íntegro del pedido al término de una Garantía Hormigón (precio del producto o productos y gastos de entrega ocasionales), el Comprador devolverá al Comerciante el producto reembolsado en las condiciones descritas a continuación. Los gastos de devolución del producto correrán a cargo del Comprador cuando esta información figure en las Condiciones Generales de Venta del Comerciante.

- Cuando el Comerciante haya comunicado previamente una etiqueta de devolución prepagada al Comprador en un plazo de quince (15) días naturales a partir de la fecha de cierre de la Garantía Hormigón, el Comprador enviará el Producto que se ha de devolver en el plazo acordado con el Comerciante y, en su defecto, en un plazo de quince (15) días naturales a partir de la fecha de envío de la etiqueta de devolución prepagada por parte del Comerciante.
- Cuando el Comerciante organice la recogida del producto en un plazo de quince (15) días naturales a partir de la fecha de cierre de la Garantía Hormigón, el

Comprador se organizará para preparar y poner el producto a disposición del transportista para su recogida en la fecha de devolución acordada con el Comerciante.

En su defecto, ManoMano se reserva el derecho de ejercer una acción para recuperar las sumas indebidamente percibidas del Comprador.

## **8. Tras una reclamación, el Comprador no ha recibido el reembolso esperado mientras el producto ha sido devuelto al Comerciante**

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

Si se cumplen las tres condiciones indicadas a continuación, ManoMano podrá activar una Garantía Hormigón.

**Condición 1:** tras una reclamación (se haya o no aplicado previamente una Garantía Hormigón), el Comprador ha devuelto el producto al Comerciante en las condiciones previstas pero no ha recibido el reembolso esperado en el plazo previsto, es decir:

- En caso de ejercicio del derecho de desistimiento: el Comprador no ha sido reembolsado en el plazo indicado en las Condiciones Generales de Venta del Comerciante (plazo que no podrá ser superior a catorce (14) días naturales a partir del día de recepción del producto por parte del Comerciante) o, en su defecto, en el plazo de catorce (14) días naturales a partir del día de recepción del producto por parte del Comerciante;
- En caso de falta de conformidad: el Comprador no ha sido reembolsado en un plazo de catorce (14) días naturales a partir de la fecha de recepción del producto por parte del Comerciante.

**Condición 2:** el Comprador ha enviado un mensaje al Comerciante, a través de su Cuenta Personal, para informarle del incidente. ManoMano también puede encargarse de informar al Comerciante sobre el incidente en lugar del Comprador.

**Condición 3:**

1. **Al cabo de un plazo de un (1) día hábil a partir del mensaje del Comprador o de ManoMano,** el Comerciante no ha respondido al Comprador o a ManoMano (excluidos mensajes automáticos) o ha indicado que rechaza atender la reclamación.  
En este caso, ManoMano podrá abrir una Garantía Hormigón al término de dicho plazo de un (1) día hábil;  
o
2. **Al cabo de un plazo de dos (2) días hábiles a partir del mensaje del Comprador o de ManoMano,** el Comerciante aún no ha realizado el reembolso esperado.

En este caso, ManoMano podrá abrir una Garantía Hormigón al término de dicho plazo de dos (2) días hábiles.

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

Cuando ManoMano abra una Garantía Hormigón, el Comerciante dispondrá de un plazo adicional para actuar:

1. El Comerciante dispondrá de un **plazo de dos (2) días hábiles a partir de la fecha de activación de la Garantía Hormigón** para responder al Comprador (excluidos mensajes automáticos). En su defecto, o cuando el Comerciante se haya negado a atender la reclamación, ManoMano cerrará la Garantía Hormigón a favor del Comprador al término de este plazo de dos (2) días hábiles;  
o
2. El Comerciante dispondrá de un **plazo de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de activación de la Garantía Hormigón** para proceder con el reembolso esperado.  
En su defecto, ManoMano cerrará la Garantía Hormigón a favor del Comprador al término de dicho plazo de cinco (5) días hábiles.

Cuando ManoMano cierre la Garantía Hormigón a favor del Comprador, se reembolsará al Comprador el importe esperado, a cargo del Comerciante.

## **9. Tras una reclamación, el Comprador no recibió el producto o el elemento que debía reenviarle el Comerciante.**

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

Si se cumplen las tres condiciones indicadas a continuación, ManoMano podrá activar una Garantía Hormigón.

**Condición 1:** tras una reclamación (ya sea que se haya implementado previamente o no una Garantía Hormigón), el Comprador no ha recibido el producto o el elemento que debía reenviarle el Comerciante en el plazo indicado por el Comerciante.

**Condición 2:** el Comprador ha enviado un mensaje al Comerciante, a través de su Cuenta Personal, para informarle del incidente. ManoMano también puede encargarse de informar al Comerciante sobre el incidente en lugar del Comprador.

**Condición 3:**

1. **Al cabo de un plazo de un(1) día hábil a partir del mensaje del Comprador o de ManoMano**, el Comerciante no ha respondido al Comprador o a ManoMano (excluidos mensajes automáticos) o ha indicado que rechaza atender la reclamación.

En este caso, ManoMano podrá abrir una Garantía Hormigón al término de dicho plazo de un (1) día hábil;

o

2. **Al cabo de un plazo de dos (2) días hábiles a partir del mensaje del Comprador o de ManoMano**, el Comerciante no ha procedido, a su cargo, al reenvío del producto o del elemento esperado (con la comunicación de un número o de un enlace de seguimiento del paquete al Comprador o a ManoMano).

En este caso, ManoMano podrá abrir una Garantía Hormigón al término de este plazo de dos (2) días hábiles.

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

Cuando ManoMano abra una Garantía Hormigón, el Comerciante dispondrá de un plazo adicional para actuar:

1. El Comerciante dispondrá de un plazo de dos (2) días hábiles a partir de la fecha de activación de la Garantía Hormigón para responder al Comprador (excepto mensajes automáticos).

En su defecto, o cuando el Comerciante haya indicado que rechaza atender la reclamación, ManoMano cerrará la Garantía Hormigón a favor del Comprador al término de este plazo de dos (2) días hábiles;

o

2. El Comerciante dispondrá de un plazo de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de activación de la Garantía Hormigón para proceder, a su cargo, con la entrega del producto o elemento esperado (con la comunicación de un número o enlace de seguimiento del paquete al Comprador o a ManoMano). Cuando una entrega esté aún en curso al término del plazo de cinco (5) días hábiles, la Garantía Hormigón podrá ampliarse quince (15) días naturales como máximo a partir de su fecha de cierre inicial para verificar la correcta recepción del paquete por parte del Comprador.

En su defecto, ManoMano cerrará la Garantía Hormigón a favor del Comprador al término de dicho plazo de cinco (5) días hábiles.

Cuando ManoMano cierre la Garantía Hormigón a favor del Comprador, el pedido se reembolsará a cargo del Comerciante (reembolso parcial o total del precio del producto, según sea el caso).

En caso de reembolso íntegro del pedido al término de una Garantía Hormigón mientras el Comprador esté en posesión del producto reembolsado, el Comprador devolverá al Comerciante el producto reembolsado en las siguientes condiciones:

- cuando el Comerciante haya comunicado al Comprador una etiqueta de devolución prepagada en un plazo de quince (15) días naturales a partir de la fecha de cierre de la Garantía Hormigón, el Comprador enviará el producto que se ha de devolver en el plazo acordado con el Comerciante y, en su defecto, en

un plazo de quince (15) días naturales a partir de la fecha de envío de la etiqueta de devolución prepagada por parte del Comerciante;

- cuando el Comerciante organice la recogida del producto dañado o roto, a su cargo, en un plazo de quince (15) días naturales a partir de la fecha de cierre de la Garantía Hormigón, el Comprador se organizará para preparar y poner el producto a disposición del transportista para su recuperación en la fecha de devolución acordada con el Comerciante.

## **10. Factura/nota de crédito no recibida o errónea**

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

Si se cumplen las tres condiciones indicadas a continuación, ManoMano podrá activar una Garantía Hormigón.

**Condición 1:** el Comprador no ha recibido ninguna factura o nota de crédito, o ha recibido una factura o una nota de crédito errónea. Una factura o una nota de crédito es errónea cuando, según el caso:

- Contenga un error atribuible al Comerciante con respecto al nombre del Comprador, la dirección del Comprador, el importe de la factura del descuento, la designación del producto; o
- No contenga las menciones legales obligatorias; o
- No esté redactada en el idioma del Comprador.

**Condición 2:** el Comprador ha solicitado al Comerciante, a través de su Cuenta Personal, la comunicación de una factura o una nota de crédito conforme. ManoMano también puede encargarse de hacer la solicitud al Comerciante en lugar del Comprador.

**Condición 3:**

1. **Al cabo de un plazo de un (1) día hábil a partir del mensaje del Comprador o de ManoMano**, el Comerciante no ha respondido al Comprador o a ManoMano (excluidos mensajes automáticos) o ha indicado que se niega a comunicar la factura o nota de crédito conforme solicitada por el Comprador.  
En este caso, ManoMano podrá abrir una Garantía Hormigón al término de dicho plazo de un (1) día hábil;  
o
2. **Al cabo de un plazo de dos (2) días hábiles a partir del mensaje del Comprador o de ManoMano**, el Comerciante no ha procedido con la comunicación de una factura o nota de crédito conforme al Comprador o a ManoMano.  
En este caso, ManoMano podrá abrir una Garantía Hormigón al término de este plazo de dos (2) días hábiles.

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

Cuando ManoMano abra una Garantía Hormigón, el Comerciante dispondrá de un plazo adicional para actuar:

1. El Comerciante dispondrá de un **plazo de dos (2) días hábiles a partir de la fecha de activación de la Garantía Hormigón** para responder al Comprador (excluidos mensajes automáticos).  
En su defecto, o cuando el Comerciante haya indicado que se niega a comunicar la factura o nota de crédito conforme al Comprador, ManoMano cerrará la Garantía Hormigón a favor del Comprador al término de este plazo de dos (2) días hábiles;  
o
2. El Comerciante dispondrá de un **plazo de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de activación de la Garantía Hormigón** para comunicar la factura o nota de crédito conforme solicitada por el Comprador.  
En su defecto, ManoMano cerrará la Garantía Hormigón a favor del Comprador al término de dicho plazo de cinco (5) días hábiles.

Cuando ManoMano cierre la Garantía Hormigón a favor del Comprador, el pedido se reembolsará a expensas del Comerciante (reembolso parcial del pedido del **quince por ciento (15 %) del importe pagado por el Comprador** por su compra).

# ANEXO 2 - FORMULARIO DE DESISTIMIENTO

A la atención de *[insertar el nombre del Vendedor del Producto, su dirección y, y si dispone de ellos, su número de fax y su dirección de correo electrónico]*

Por la presente, yo, *[nombre y apellidos o denominación social del Comprador]* con domicilio en *[dirección del Comprador]* le comunico que desisto de mi Pedido *[insertar número de pedido]* recibido el *[insertar fecha]*.

Fdo. *[Nombre del Comprador]*

*[Fecha de la comunicación]*