

Condiciones Generales de Uso

Última actualización el 08.11.2021

PREÁMBULO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ARTÍCULO 2 - DEFINICIONES

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

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

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

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

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

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

Ficha del Distribuidor: se trata de la ficha que resume toda la información relativa al

Distribuidor, a través de la cual son especialmente accesibles sus Condiciones Generales de Venta, que pueden consultar los Usuarios en la Plataforma.

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

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

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

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

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

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

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

ARTÍCULO 3 – CONDICIONES Y MODOS DE ACCESO A LA PLATAFORMA

3.1. – Informaciones generales

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

Todos los programas informáticos y materiales necesarios para utilizar y poner en funcionamiento los servicios de la Plataforma, o el acceso a Internet corren a cargo del Usuario. El Usuario es el único responsable del buen funcionamiento del equipo informático y del acceso a Internet.

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

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

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

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

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

3.2.1. Creación de una Cuenta Personal

La creación de una Cuenta Personal permite al Usuario:

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

El Usuario puede crear una Cuenta Personal:

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

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

El Usuario puede pedir la eliminación de su Cuenta Personal en cualquier momento. Es posible que algunas funciones no estén disponibles en la Aplicación ManoMano.

3.2.2. Creación de una cuenta de invitado

La creación de una cuenta de invitado permite al Usuario:

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

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

Es posible que algunas funciones no estén disponibles en la Aplicación

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

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

El Usuario se compromete igualmente a:

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

ManoMano se reserva el derecho de suspender o denegar el acceso, sin previo aviso ni indemnización, de forma temporal o permanente, a la totalidad o parte de la Plataforma y/o a sus Servicios y Contenidos en caso de violación(es) grave(s) y/o reiterada(s) por parte del Usuario de las disposiciones de estas CGU, en particular, y sin carácter exhaustivo, en caso de información falsa, inexacta, incompleta o desactualizada, o incluso en caso de fraude con los medios de pago, intento de estafa o cualquier otra infracción penal.

3.4. Disponibilidad de la Plataforma

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

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

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

ARTÍCULO 4 – COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

4.1. Comportamiento general de los Usuarios

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

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

En particular, el Usuario tiene prohibido:

- Divulgar información contraria al orden público o las buenas costumbres. ● Desviar la finalidad de la Plataforma y/o de los Servicios para hacer propaganda o proselitismo, prospección o reclutamiento.
 - Publicar información de carácter comercial, publicitario o que constituya propaganda a favor del tabaco, el alcohol o cualquier otra sustancia, producto o servicio reglamentado.
 - Divulgar Aportaciones que vulneren los derechos personales de terceros o que presenten un carácter difamatorio, injurioso, obsceno, pornográfico, ofensivo, violento o que inciten a la discriminación, la violencia política, el racismo, la xenofobia, el sexismo o la homofobia.
 - Publicar información que vulnere la legislación de la protección de datos personales que permita la identificación de personas físicas sin su consentimiento, especialmente su apellido, su dirección postal y/o electrónica, su teléfono, su fotografía, grabaciones sonoras o audiovisuales, o recopilar y almacenar datos personales relativos a otros Usuarios.
- 6
- Acceder fraudulentamente a la Plataforma y a los Servicios, como se menciona en las Condiciones Generales de Uso de la Plataforma.

- Transmitir mensajes que contengan virus informáticos o cualquier otro código, carpeta o programa creado especialmente para interrumpir, destruir o limitar las funciones especialmente de los programas informáticos, el ordenador o la herramienta de telecomunicación.
- Acosar de cualquier modo a otro o a varios Usuarios.
- Dar información reenviada de otros sitios (ya fuera por la creación de enlaces hipertextos o por el mero suministro de información) cuyo contenido sea susceptible de infringir una ley o reglamento vigente y, en particular, que sea susceptible de afectar a los derechos de las personas y los bienes y/o derechos de la propiedad intelectual.

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

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

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

4.2. Comportamiento fraudulento

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

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

ARTÍCULO 5 – PROCESO DE PEDIDOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.1 Funcionamiento del servicio

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

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

8

6.2 Elección de los productos por el Consejero Experto

El Usuario queda informado de que el Consejero Experto selecciona los Productos

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

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

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

ARTÍCULO 7 – DISPOSICIONES FINANCIERAS

7.1. Precio de venta y modos de pago

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

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

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

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

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

7.2. Facturación

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

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

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

7.3. Modalidades de reembolso del Comprador

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

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

8.1. Gastos de envío

Los gastos de envío mínimos aplicables al Pedido de un Producto se indican en la Ficha del Producto en concreto, justo debajo del precio de venta.

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

8.2. Modos de entrega

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

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

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

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

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

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

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

8.3. Recepción de los Productos

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

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

8.4. Retraso o ausencia de entrega

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

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

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

8.5. Producto devuelto al Distribuidor

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

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

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

8.6. Responsabilidad del Distribuidor

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

En consecuencia, el Distribuidor es responsable de pleno derecho ante los Compradores por cualquier problema derivado de la entrega (retraso en la entrega, error del Producto entregado, rotura del producto durante el transporte, Producto

11
nunca entregado debido a un robo, error del Distribuidor y/o del transportista contratado, etc.), excepto en caso de error imputable a ManoMano durante la comunicación de la información del Pedido al Distribuidor.

ARTÍCULO 9 - ENTREGA DE PRODUCTOS POR

MANOMANO

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

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

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

ARTÍCULO 10 – DERECHO DE DESISTIMIENTO

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

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

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

ARTÍCULO 11 – PRODUCTOS NO CONFORMES, INCOMPLETOS O DEFECTUOSOS

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

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

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

Si el Comprador no responde o la respuesta no es satisfactoria en el plazo que permita la apertura de una Garantía Hormigón según se indica en el Anexo 1, el Comprador

puede pedir a ManoMano la apertura de dicha garantía.

11.2. Garantías legales

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

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

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

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

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

ARTÍCULO 12 - GARANTÍA HORMIGÓN

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

- Pedido no aceptado.
- Producto no enviado.
- Producto no entregado.
- Producto recibido no conforme, defectuoso, incompleto, dañado o roto, sin perjuicio del derecho a la garantía legal de conformidad por parte del Comprador.
- Producto que no funciona dentro del plazo de la garantía legal de conformidad.
- Ejercicio del Comprador de su derecho de desistimiento.
- Ausencia de reembolso al Comprador en los plazos legales a raíz de la devolución de un Producto.
- El Comprador no recibió el Producto que le debería haber reenviado el Distribuidor.
- Factura no recibida o factura errónea.

13

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

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

- Si las condiciones y los modos de apertura y de aplicación de la Garantía Hormigón no se cumplen.

- Cuando el Comprador haya dañado el Producto.
- El Producto se haya perdido después de haber sido recibido por el Comprador.
- El pago del producto mediante tarjeta bancaria haya sido rechazado por el banco emisor.
- El Producto haya sido comprado fraudulentamente en la Plataforma.

La Garantía Hormigón se aplicará sin perjuicio de la garantía legal de conformidad a la que tienen derecho los consumidores en virtud del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

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

Vendedor. **ARTÍCULO 13 – PIEZAS DE REPUESTO**

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

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

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

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

Es posible que algunas funciones no estén disponibles en la Aplicación

ManoMano. **ARTÍCULO 15 – NEWSLETTERS**

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

ARTÍCULO 16 – PROPIEDAD INTELECTUAL

16.1. Contenido de la Plataforma

Cualquier uso, reproducción, copia, divulgación de uno o varios elementos de la

Plataforma para otro uso que no sea el privado está prohibido.

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

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

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

16.2. Bases de datos

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

Al acceder a la Plataforma, el Usuario reconoce que los datos que la componen están protegidos legalmente y que tiene totalmente prohibido extraer, reutilizar, guardar, reproducir, representar o conservar, directa o indirectamente, sobre cualquier tipo de soporte, por cualquier medio y bajo cualquier forma, todo o una parte cualitativa o cuantitativamente sustancial, del contenido de la base de datos que figura en la Plataforma a la que accede, así como extraer o reutilizar de un modo repetitivo y sistemático partes cualitativa y cuantitativamente no sustanciales, cuando estas operaciones excedan manifiestamente las condiciones de uso normal.

16.3. Marcas

ManoMano posee en particular derechos de marcas sobre el término “ManoMano” y los logotipos asociados en la Unión Europea. Salvo autorización previa y expresa, todo uso de la marca “ManoMano” así como del resto de marcas, figurativas o no, que

15

pertenezcan a ManoMano o a agentes externos exponen al Usuario a procedimientos penales y civiles.

16.4. Contenido de las Fichas de Productos

Los contenidos de las Fichas de Productos, incluidos, en particular, todas las fotografías, los textos, las ilustraciones, las imágenes y/o los vídeos que describan a los Productos

comercializados en la Plataforma, son puestos en línea por los Distribuidores bajo su única responsabilidad.

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

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

ARTÍCULO 17 – FUNCIÓN Y RESPONSABILIDAD DE MANOMANO

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

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

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

- Las Fichas del Producto o las Fichas de los Distribuidores, y más ampliamente de todos los contenidos y/o informaciones proporcionados por los Distribuidores tanto sobre las características de los Productos, como sobre su estado o su precio. Los Distribuidores son los únicos responsables del buen cumplimiento de sus obligaciones legales de información precontractual entre los Compradores así como de la veracidad, la integridad y la actualización de la información y los contenidos que proporcione, salvo en caso de demostrarse la responsabilidad de ManoMano.
- Los comentarios publicados por los Compradores como consecuencia de sus Pedidos.
- Los consejos dados a través de la Plataforma por los Consejeros Expertos. 16

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

Finalmente, se recuerda que:

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

Por lo tanto, ManoMano no será responsable de los litigios derivados de los Pedidos

realizados en la Plataforma, salvo en caso de demostrarse su responsabilidad.

ManoMano no asume la responsabilidad:

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

ARTÍCULO 18 - DATOS PERSONALES

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

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

ARTÍCULO 19 - DENUNCIAR CONTENIDO

ManoMano ha establecido un dispositivo que permite a los Usuarios llevar a su conocimiento toda publicación que se haga en la Plataforma con carácter conflictivo del que haya tenido conocimiento, en particular, contenido relacionado con la represión de la apología de los crímenes contra la humanidad, la provocación para la comisión de actos de terrorismo y de su apología, la incitación al odio racial, al odio de las personas por su sexo, su orientación o su identidad sexual o discapacidades así como la pornografía infantil, la incitación a la violencia (en particular, la incitación a la violencia sexual o de género), así como atentados a la dignidad humana, para permitir la retirada del contenido en cuestión.

17

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

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

- Para las personas físicas: el nombre y apellido, el domicilio y el número de teléfono.
- Para las personas jurídicas: el nombre, la razón social, la dirección, el número de teléfono y la identidad de su representante legal.
- La descripción del contenido litigioso.

- Los motivos por los cuales se solicita retirar el contenido litigioso, incluso la mención de las disposiciones legales y las justificaciones de los hechos.
- La fecha en la cual se ha observado el contenido litigioso.
- La dirección URL del contenido litigioso.

ARTÍCULO 20 - DISPOSICIONES GENERALES

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

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

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

ARTÍCULO 21 - LITIGIOS Y DERECHO APLICABLE

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

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

18

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

Condiciones Específicas De Uso

De La Plataforma ManoManopro

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

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

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

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

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

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

1.1. Condiciones de acceso a la Plataforma ManoManoPro

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

Para acceder a la Plataforma ManoManoPro y utilizar sus Servicios, el Comprador Pro

deberá cumplir las siguientes condiciones:

20

- declarar una empresa en activo establecida en España,
- proporcionar un número NIF válido,
- ser un profesional del mundo de la construcción.

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 del mundo de la construcción, así como su dirección de correo electrónico y dirección postal, su nombre y apellidos, número de teléfono y sector de actividad.

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

ARTÍCULO 2 - NORMAS APLICABLES PARA EL USODE LA PLATAFORMA MANOMANOPRO Y SUSSERVICIOS

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:

21

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

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

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

ARTÍCULO 3 - PRECIO Y FACTURACIÓN

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

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

ARTÍCULO 4 - RESPONSABILIDAD DEL COMPRADOR PRO

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

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

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

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

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.

22

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

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

ANEXO 1 GARANTÍA HORMIGÓN

ManoMano ha deseado implantar una garantía comercial, en lo sucesivo «la Garantía Hormigón», con el fin de facilitar la resolución de eventuales incidentes relacionados con los Pedidos realizados por los Compradores a través de la Plataforma.

Independientemente de esta garantía comercial, el Vendedor sigue estando obligado a respetar las garantías legales.

Las condiciones y modalidades de aplicación de la Garantía Hormigón se describen a continuación.

Condiciones generales de aplicación de la Garantía Hormigón

I.

En caso de que un Comprador tenga un litigio con un Vendedor, en el marco de un Pedido realizado a través de la Plataforma, el Comprador deberá conectarse a su Cuenta Personal para contactar al Vendedor con miras a resolver el litigio de manera amistosa.

Si el Vendedor y el Comprador no logran alcanzar un acuerdo amistoso, el Comprador deberá contactar a ManoMano (por correo electrónico o teléfono, a través de las páginas de las redes sociales de ManoMano o del chat de la Plataforma, o a través de la mensajería accesible en la Cuenta Personal) para activar una Garantía Hormigón.

La Garantía Hormigón sólo se aplica en los casos contemplados en el artículo «condiciones específicas de aplicación de la Garantía Hormigón».

En el marco de la Garantía Hormigón, ManoMano se compromete a:

- ponerse en contacto con el Vendedor para intentar resolver el litigio amistosamente;
- encontrar una solución aceptable para el Comprador y el Vendedor.

Para beneficiarse de la Garantía Hormigón, el Comprador debe haber pagado íntegramente el precio de la compra o haber abonado la primera mensualidad, en caso de haber suscrito –cuando se propone– la opción de pago en tres (3) veces. El Comprador no podrá ser reembolsado de un importe superior al de su compra (gastos de envío incluidos).

Si el Comprador cumple con las condiciones definidas en el artículo «condiciones específicas de aplicación de la Garantía Hormigón», ManoMano aceptará la solicitud de activación de la Garantía Hormigón e informará al Comprador por correo electrónico.

Si el Comprador no satisface las condiciones definidas en el artículo «condiciones específicas de aplicación de la Garantía Hormigón» y no responde a la solicitud de información complementaria, ManoMano rechazará la solicitud de activación de la Garantía Hormigón e informará al Comprador por correo electrónico del rechazo de su solicitud de activación de Garantía Hormigón y de sus motivos. El Comprador dispone

de un plazo de cuarenta-y-ocho (48) horas para aportar todo elemento adicional que le permita justificar su reclamación.

Los plazos previstos por el artículo «condiciones específicas de aplicación de la Garantía Hormigón» se aplazarán si el Vendedor inicia una investigación pericial. El Comprador será informado del lanzamiento de la investigación y de la prolongación del plazo arriba mencionado. El Comprador no podrá oponerse a una investigación iniciada por el Vendedor.

I I .	Condiciones específicas de aplicación de la Garantía Hormigón

→ Pedido no validado:

Condiciones de activación de la Garantía Hormigón:

1. El día de la fecha prevista para la entrega del Pedido, el Comprador no ha recibido ningún correo electrónico de confirmación de preparación del Pedido.
2. El Comprador deberá informar al Vendedor conectándose a su Cuenta Personal y enviándole un correo electrónico por ese canal.
3. Para obtener la activación de la Garantía Hormigón, el Comprador deberá contactar a ManoMano (por correo electrónico o teléfono, a través de las páginas de las redes sociales de ManoMano o del chat de la Plataforma, o a través de la mensajería accesible en la Cuenta Personal).
4. Una vez recibido el correo electrónico del Comprador, ManoMano activará inmediatamente la Garantía Hormigón e informará al Comprador por correo electrónico.

Aplicación de la Garantía Hormigón:

Si el Vendedor no efectúa el reembolso en un plazo de **dos (2) días** hábiles a partir del momento en que el Comprador haya contactado a ManoMano, ManoMano reembolsará al Comprador.

→ **Producto no enviado:**

Condiciones de activación de la Garantía Hormigón:

1. El día de la fecha prevista para la entrega del Pedido, el Comprador no ha recibido ningún correo electrónico de confirmación de expedición del Pedido.
2. El Comprador deberá informar al Vendedor, a más tardar en un **plazo de catorce (14) días naturales**, conectándose a su Cuenta Personal y enviándole un correo electrónico por ese canal.
3. En caso de que el Vendedor no responda en un plazo de **dos (2) días hábiles** tras el envío del correo electrónico por parte del Comprador o no resuelva el litigio (mediante la entrega del Producto o el reembolso del Pedido) en un plazo de **cuatro (4) días hábiles** tras el envío del correo electrónico por parte del Comprador, el Comprador deberá contactar a ManoMano (por correo electrónico o teléfono, a través de las páginas de las redes sociales de ManoMano o del chat de la Plataforma, o a través de la mensajería accesible en la Cuenta Personal) para solicitar la activación de la Garantía Hormigón.
4. Si se cumplen estas condiciones, ManoMano activará la Garantía Hormigón e informará al Comprador por correo electrónico.

25

Condiciones de aplicación de la Garantía Hormigón:

1. A partir de la activación de la Garantía Hormigón por ManoMano, el Vendedor dispondrá de un **plazo de tres (3) días hábiles** para proponer al Comprador:

	<p>a. proceder prioritariamente al envío del Paquete en un nuevo plazo máximo de cinco (5) días hábiles y transmitir el número de seguimiento del Paquete al Comprador; o</p> <p>b. en caso de no poder cumplir dicho plazo, reembolsar íntegramente el Pedido al Comprador (precio del Producto y gastos de envío); o c. encontrar otro acuerdo satisfactorio con el Comprador.</p>
<p>2. De no adoptarse ninguna de estas soluciones en un plazo de tres (3) días hábiles a partir de la activación de la Garantía Hormigón, ManoMano procederá al reembolso del Pedido.</p> <p>→ Producto no entregado:</p>	

Condiciones de activación de la Garantía Hormigón:

1. El Producto se ha enviado pero no ha sido entregado al Comprador (paquete perdido, bloqueado, robado, enviado sin seguimiento) en la fecha de entrega indicada en el correo electrónico de confirmación del Pedido.
2. El Comprador deberá informar al Vendedor conectándose a su Cuenta Personal y enviándole un correo electrónico por ese canal en un plazo máximo de **catorce (14) días naturales** a partir de dicha fecha.
3. En caso de que el Vendedor no responda en un plazo de **dos (2) días hábiles** tras el envío del correo electrónico o no resuelva el litigio (mediante la entrega del Producto o el reembolso del Pedido) en un plazo de **cuatro (4) días hábiles** tras el envío del correo electrónico por parte el Comprador, el Comprador deberá contactar a ManoMano (por correo electrónico o teléfono, a través de las páginas de las redes sociales de ManoMano o del chat de la Plataforma, o a través de la mensajería accesible en la Cuenta Personal) para solicitar la activación de la Garantía Hormigón.

4. Si se cumplen estas condiciones, ManoMano activará la Garantía Hormigón e

informará al Comprador por correo electrónico.

Condiciones de aplicación de la Garantía Hormigón:

1. A partir de la activación de la Garantía Hormigón, el Vendedor dispondrá de un plazo de **siete (7) días hábiles** para proponer al Comprador:

- a. proceder prioritariamente al envío del Paquete en un nuevo plazo máximo de cinco (5) días hábiles y transmitir al Comprador el número de seguimiento del Paquete; o
- b. en su defecto, ser capaz de entregar en este plazo, reembolsar íntegramente el Pedido al Comprador (precio del Producto y gastos de envío); o
- c. encontrar otro acuerdo satisfactorio para el Comprador.

2. En caso de que el Vendedor impugne la no recepción del Pedido, el Comprador deberá proporcionar al Vendedor y a ManoMano, en un plazo de **siete (7) días hábiles**, una copia de su documento de identidad y una declaración jurada según la cual no ha recibido el Producto.

3. Si el Vendedor no adopta ninguna de estas soluciones en el plazo establecido, y siempre que el Comprador haya transmitido la copia de su documento de identidad y la declaración jurada exigida, ManoMano

→ Producto no conforme, defectuoso, incompleto, dañado o roto:

Las condiciones de activación y aplicación de la Garantía Hormigón descritas a continuación no impiden la aplicación de las garantías legales de las que el Comprador pueda beneficiarse, si procede. Para mayor información acerca de estas garantías legales, consultar las CGU de la Plataforma.

Condiciones de activación de la Garantía Hormigón:

1. El Producto entregado al Comprador:	
	a. no es conforme al Producto encargado por el Comprador (no cumple las características técnicas anunciadas, color o tamaño diferentes al del Producto encargado, etc.); b. es defectuoso (no funciona o no conforme al uso esperado), c. está incompleto (faltan piezas o componentes, lote de Producto incompleto, ausencia del modo de empleo o modo de empleo en otro idioma que el del Comprador), d. se ha dañado o roto durante la entrega.
2. El Comprador deberá informar al Vendedor conectándose a su Cuenta Personal y enviándole un correo electrónico por ese canal en un plazo máximo de catorce(14) días naturales a partir de la fecha de entrega del Producto.	
	a. El Comprador deberá adjuntar a su solicitud los siguientes elementos:

i. en caso de Producto dañado o roto, una fotografía del Producto; 27

ii. en caso de Producto defectuoso, un vídeo o una fotografía del defecto;

iii. en caso de Producto incompleto, si el Vendedor o ManoMano lo solicitan, una declaración jurada;

3. En caso de que el Vendedor no responda en un plazo de **dos (2) días hábiles** tras el envío del correo electrónico por parte del Comprador o no proponga una solución satisfactoria (según proceda: transmisión al Comprador de un vale de devolución o una dirección donde restituir el Producto, retirada del Producto, sustitución del Producto o envío de los elementos faltantes) en un plazo de **cuatro (4) días hábiles** a partir del envío del correo electrónico del Comprador al Vendedor, el Comprador deberá contactar a ManoMano (por correo electrónico o teléfono, a través de las páginas de las redes sociales de ManoMano o del chat de la Plataforma, o a través de la mensajería accesible en la Cuenta Personal) para solicitar la activación de la Garantía Hormigón.
4. Si se cumplen estas condiciones, ManoMano activará la Garantía Hormigón e informará al Comprador por correo electrónico.

Condiciones de aplicación de la Garantía Hormigón:

1. A partir de la activación de la Garantía Hormigón, el Vendedor dispone de un plazo de **siete (7) días** para plantear al Comprador las siguientes soluciones:

	a. proponer al Comprador:	
	i.	optar entre la reparación del Producto o el envío de un nuevoProducto y/o de las piezas faltantes con un seguimiento activo del paquete;
	ii.	si estas soluciones no son realizables (costes desproporcionados,plazo de realización superior a 1 mes), reembolsar íntegramente elPedido al Comprador (precio del Producto y gastos de envío) acambio de la restitución del Producto o reembolsar parcialmente si el Comprador desea conservar el Producto; o
	b. si el Producto está bajo garantía del fabricante, informar al Comprador sobre los trámites que debe efectuar; o c. encontrar otro acuerdo satisfactorio con el Comprador.	

2. De no adoptarse ninguna de estas soluciones en un plazo de **siete (7) días hábiles** a partir de la activación de la Garantía Hormigón, ManoMano procederá al reembolso total del Producto, a cargo del Vendedor, en caso de restitución del Producto al Vendedor o reembolso parcial si el Comprador conserva el Producto.
3. En caso de que el Vendedor inicie una investigación, que correrá a su cargo, para determinar el origen del daño o defecto del Producto, la Garantía Hormigón se suspenderá durante la investigación durante un plazo máximo de quince (15) días naturales a partir de la recuperación del Producto por el Vendedor que presentará asimismo un justificante que lo demuestre. Si la investigación confirma que el defecto del Producto es imputable al Comprador, ManoMano no podrá aplicar la Garantía Hormigón.

→ **El producto recibido por el Comprador deja de funcionar dentro del plazo de la garantía legal**

Las condiciones de activación y aplicación de la Garantía Hormigón descritas a continuación no impiden la aplicación de las garantías legales de las que el Comprador pueda beneficiarse, si procede. Para mayor información acerca de estas garantías legales, consultar las CGU de la Plataforma.

Condiciones de activación de la Garantía Hormigón:

1. El Producto entregado al Comprador ya no funciona y se trata de un caso cubierto por una garantía legal, cuando la legislación lo prevé (de proceder, falta de conformidad o vicios ocultos).
2. El Comprador deberá informar el Vendedor conectándose a su Cuenta Personal enviándole un correo electrónico por ese canal en un plazo máximo de **seis (6) meses** a partir del día de recepción de su Producto.
3. En caso de que el Vendedor no responda en un plazo de **dos (2) días hábiles** tras el envío del correo electrónico por parte del Comprador o no haya propuesto una solución satisfactoria (reparación o sustitución del Producto, realización de una investigación pericial, etc.) en un plazo de **cuatro (4) días hábiles** a partir del envío del correo electrónico del Comprador al Vendedor, el Comprador deberá contactar a ManoMano (por correo electrónico o teléfono, a través de las páginas de las redes sociales de ManoMano o del chat de la Plataforma, o a través de la mensajería accesible en la Cuenta Personal) para solicitar la activación de la Garantía Hormigón.
4. Si se cumplen estas condiciones, ManoMano activará la Garantía Hormigón e informará al Comprador por correo electrónico.

Condiciones de aplicación de la Garantía Hormigón:

1. A partir de la activación de la Garantía Hormigón, el Vendedor dispone de un plazo de siete (7) días para plantear al Comprador las siguientes soluciones:		
	a. proponer al Comprador:	
	i.	optar entre la reparación del Producto o el envío de un nuevo Producto y/o de las piezas faltantes con un seguimiento activo del paquete;
	ii.	si estas soluciones no son realizables (costes desproporcionados, plazo de realización superior a 1 mes), reembolsar íntegramente el Pedido al Comprador (precio del Producto y gastos de envío) a cambio de la restitución del Producto o reembolsar parcialmente si el Comprador desea conservar el Producto; o
	b. si el Producto está bajo garantía del fabricante, informar al Comprador sobre los trámites que debe efectuar; o	
	c. encontrar otro acuerdo satisfactorio con el Comprador.	

2. De no adoptarse ninguna de estas soluciones en un plazo de **siete (7) días hábiles** a partir de la activación de la Garantía Hormigón, ManoMano procederá

29

al reembolso total del Producto en caso de restitución del Producto al Vendedor o reembolso parcial si el Comprador conserva el Producto.

3. En caso de que el Vendedor inicie una investigación, que correrá a su cargo, para determinar el origen del daño o defecto del Producto, la Garantía Hormigón se suspenderá durante la investigación durante un plazo máximo de quince (15) días naturales a partir de la recuperación del Producto por el Vendedor que presentará asimismo un justificante que lo demuestre. Si la investigación confirma que el defecto del Producto es imputable al Comprador, ManoMano no podrá aplicar la Garantía Hormigón.

→ **Ejercicio del derecho de retractación por parte del Comprador**

Condiciones de activación de la Garantía Hormigón:

1. El Comprador deberá informar el Vendedor de su intención de retractarse conectándose a su Cuenta Personal y enviándole un correo electrónico por ese canal, en un plazo máximo de **catorce (14) días** tras la recepción del Producto.
2. En caso de que el Vendedor no responda en un plazo de **dos (2) días hábiles** tras el envío del correo electrónico por parte del Comprador o no envíe las instrucciones relativas a las modalidades de devolución del Producto en un plazo de **cuatro (4) días hábiles** tras el envío del correo electrónico por parte del Comprador, el Comprador deberá contactar a ManoMano (por correo electrónico, por teléfono, a través de las páginas de las redes sociales de ManoMano o del chat en la Plataforma, o a través de la mensajería accesible en su Cuenta Personal) para solicitar la activación de la Garantía Hormigón.
3. El Producto no deberá haber sido montado, utilizado o manipulado más de lo necesario para poder establecer la naturaleza, las características y el buen funcionamiento del mismo: el Comprador solo deberá manipularlo e inspeccionarlo como se le autorizaría en la tienda. El Comprador deberá estar en medida de restituir el Producto al Vendedor, en la medida de lo posible, en su embalaje de origen.
4. Si se cumplen estas condiciones, ManoMano activará la Garantía Hormigón e informará al Comprador por correo electrónico.

Condiciones de aplicación de la Garantía Hormigón:

1. A partir de la activación de la Garantía Hormigón, el Vendedor dispone de un **plazo de tres (3) días** para:

- a. aceptar que el Comprador le devuelva el Producto e indicar al Comprador los trámites para poder devolver el Producto (comunicación de una dirección para la devolución, de un formulario de retractación, etc.);
- b. encontrar un acuerdo con el Comprador.

2. Si el Vendedor no adopta ninguna de estas soluciones en un plazo de **tres (3) días hábiles**, ManoMano procederá al reembolso del Pedido.

30

→ **El Comprador no ha sido reembolsado, ni total ni parcialmente, en los plazos legales pese a que el Producto ha sido devuelto al Vendedor**

Condiciones de activación de la Garantía Hormigón:

1. El Producto ha sido restituido al Vendedor pero el Comprador no ha sido reembolsado ni total ni parcialmente por el Vendedor, en un **plazo catorce (14) días naturales**:

- a. en caso de retractación, a partir de la fecha de restitución al Vendedor del Producto o de la fecha en la que el Comprador proporciona al Vendedor una prueba del envío del Producto (se considerará válida la primera de las dos fechas), a condición de que el Comprador haya reenviado su Producto en un plazo de catorce (14) días naturales después de su retractación;
- b. en caso de retraso en la entrega, a partir de la solicitud del Comprador de anular su Pedido;
- c. en caso de Producto defectuoso / no conforme / dañado, a partir de la fecha de recepción del Producto por el Vendedor.

2. El Comprador deberá contactar al Vendedor conectándose a su Cuenta Personal y enviándole un correo electrónico.
3. En caso de que el Vendedor no responda en un plazo de **dos (2) días hábiles** tras el envío del correo electrónico, o en caso de que el Vendedor no haya reembolsado al Comprador en un plazo de **cuatro (4) días hábiles** tras el envío del correo electrónico por parte del Comprador, el Comprador deberá contactar a ManoMano (por correo electrónico o teléfono, a través de las páginas de las redes sociales de ManoMano o del chat de la Plataforma, o a través de la mensajería accesible en la Cuenta Personal) para solicitar la activación de la Garantía Hormigón.
4. Si se cumplen estas condiciones, ManoMano activará la Garantía Hormigón ante el Vendedor e informará al Comprador por correo electrónico.

Condiciones de aplicación de la Garantía Hormigón:

1. A partir de la activación de la Garantía Hormigón, el Vendedor dispone de un plazo de **siete (7) días hábiles** para reembolsar al Comprador.
2. En caso de que el Vendedor no haya reembolsado en dicho plazo, ManoMano reembolsará al Comprador.

→ **El Comprador no ha recibido el Producto que el Vendedor debía reenviarle**

Condiciones de activación de la Garantía Hormigón:

1. El Comprador no ha recibido el Producto que el Vendedor debía reenviarle en el plazo indicado.
2. El Comprador deberá informar al Vendedor conectándose a su Cuenta Personal y enviándole un correo electrónico.

31

3. En caso de que el Vendedor no responda en un plazo de **dos (2) días hábiles** tras el envío del correo electrónico o no reenvíe el Producto en un plazo de **cuatro (4) días hábiles** tras el envío del correo electrónico por parte del Comprador, el Comprador deberá contactar a ManoMano (por correo electrónico o teléfono, a través de las páginas de las redes sociales de ManoMano o del chat de la Plataforma, o a través de la mensajería accesible en la Cuenta Personal) para solicitar la activación de la Garantía Hormigón.
4. Si se cumplen estas condiciones, ManoMano activará la Garantía Hormigón e informará al Comprador por correo electrónico.

Condiciones de aplicación de la Garantía Hormigón:

1. A partir de la activación de la Garantía Hormigón, el Vendedor dispone de un plazo de **siete (7) días hábiles** para:

- a. proceder al reenvío del Producto en dicho plazo a partir de la recepción del Producto devuelto por el Comprador y transmitir el número de seguimiento del Paquete al Comprador; o
- b. encontrar otro acuerdo satisfactorio con el Comprador.

2. De no adoptarse ninguna de estas soluciones en dicho plazo, ManoMano procederá al reembolso del Pedido.

→ **Factura no recibida o factura errónea**

Condiciones de activación de la Garantía Hormigón:

1. El Comprador no ha recibido la factura o ha recibido una factura errónea.
Una factura es errónea cuando:

- a. contiene un error imputable al Vendedor relativo al nombre del Comprador, la dirección del Comprador, el importe de la factura o la designación del Producto; o
- b. no contiene las menciones legales obligatorias; o
- c. no está redactada en el idioma del Comprador.

2. El Comprador deberá informar al Vendedor conectándose a su Cuenta Personal y enviándole un correo electrónico por ese canal.

3. En caso de que el Vendedor no responda en un plazo de **dos (2) días hábiles** tras el envío del correo electrónico o no envíe una factura conforme en un plazo de **cuatro (4) días hábiles** tras el envío del correo electrónico por parte del Comprador, el Comprador deberá contactar a ManoMano (por correo electrónico o teléfono, a través de las páginas de las redes sociales de ManoMano o del chat de la Plataforma, o a través de la mensajería accesible en la Cuenta Personal) para solicitar la activación de la Garantía Hormigón.

4. Si se cumplen estas condiciones, ManoMano informará al Comprador por correo electrónico.

Condiciones de aplicación de la Garantía Hormigón:

1. A partir de la activación de la Garantía Hormigón, el Vendedor dispone de un plazo de siete (7) días hábiles para:	
	a. enviar una factura rectificativa al Comprador; o b. encontrar otro acuerdo satisfactorio con el Comprador.
2. De no adoptarse ninguna de estas soluciones en el plazo establecido, ManoMano reembolsará al Comprador el quince por ciento (15%) de su Pedido.	

III. Casos de exclusión de la Garantía Hormigón

Sea como fuere, la Garantía Hormigón no podrá aplicarse si:

- el Comprador ha dañado el Producto;
- el Producto se ha perdido tras haber sido recibido por el Comprador;
- el pago del Producto por tarjeta de pago ha sido rechazado por el banco emisor;
- el Producto ha sido comprado en la Plataforma de manera fraudulenta.

ANEXO 2 - FORMULARIO DE DESISTIMIENTO

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

- Por la presente le comunico/comunicamos¹ que desisto de mi/desistimos de nuestro¹ contrato de venta del siguiente bien/prestación del siguiente servicio¹
- Pedido el/recibido el¹

- Nombre del consumidor o de los consumidores
- Dirección del consumidor o de los consumidores
- Firma del consumidor o de los consumidores (solo si el presente formulario se presenta en papel)
- Fecha

¹Táchese lo que no proceda.