Condiciones de uso

Válidas desde el 18 de marzo de 2024
Descargar PDF
Ver las anteriores Condiciones de uso

Catawiki es la plataforma online líder para los objetos especiales que satisfacen los deseos de las personas. Cada semana se ofrecen a subasta más de 75 000 objetos, cada uno seleccionado por nuestros expertos.

Acuerdos entre tú y nosotros

Artículo 1. Condiciones de uso

Nuestras Condiciones de uso ("Condiciones" para abreviar) y otros documentos que mencionamos a continuación son acuerdos legalmente vinculantes entre tú y nosotros. Las Condiciones se aplican al uso que haces de nuestra página web, incluyendo las subpáginas y subdominios de la web, nuestras aplicaciones para móvil, tableta y otras aplicaciones para dispositivos inteligentes, nuestras interfaces de programación de aplicaciones y todos los servicios asociados.

Nuestras Condiciones son las normas que rigen la navegación, las pujas, la compra y la venta que se hacen en o a través de Catawiki. Todos los usuarios de nuestra plataforma online deben aceptar nuestras Condiciones y están sujetos a ellas.

Hemos dividido partes de nuestras Condiciones en Condiciones aplicables a los compradores y Condiciones aplicables a los vendedores. De esta manera te ayudamos a centrarte en lo más relevante para ti.

Condiciones aplicables a los compradores	**Condiciones aplicables a los vendedores**
Se te aplican si lo que quieres es pujar o comprar.	Se te aplican si lo que quieres es presentar para subasta o vender.

También ofrecemos orientación adicional en nuestra página de ayuda. Si hay alguna discrepancia entre lo que se dice en las Condiciones y la página de ayuda, prevalecerán las Condiciones.

Hemos redactado nuestras Condiciones en un lenguaje sencillo para que sean fáciles de entender. Pero si hubiera palabras o frases para las que necesitas más claridad, puedes encontrar definiciones en nuestro glosario.

Todo el contenido de nuestra web y nuestras aplicaciones, incluidas estas Condiciones, se redactó originalmente en inglés, pero está disponible en varios idiomas. Si hay alguna discrepancia entre la versión en inglés de cualquier contenido de nuestra web o nuestras aplicaciones y la versión en otro idioma, prevalece la versión en inglés.

Nuestras Condiciones, políticas y artículos de la página de ayuda se han preparado de acuerdo con la legislación neerlandesa. Todos los términos y conceptos legales utilizados en estas Condiciones se interpretarán de acuerdo con la legislación neerlandesa.

Artículo 2. Pautas y políticas

Además de nuestras Condiciones, tenemos una serie de pautas y políticas para que nuestra plataforma online se mantenga segura y fiable para nuestros usuarios. Incluyen:

- **Pautas para presentar objetos**
  Nuestras pautas para presentar objetos guían a los vendedores sobre qué objetos suelen aceptar nuestros expertos para las subastas y sobre la mejor manera de presentarlos. Tienes más información en nuestras Condiciones aplicables a los vendedores.

- **Política relativa a las opiniones**
  Los compradores pueden proporcionar comentarios a los vendedores a los que compran. Los vendedores pueden responder a estos comentarios. En aras de la transparencia, incluimos estos comentarios en nuestra plataforma.

- **Política relativa a la comunicación de los usuarios y contra el acoso**
  Es importante para nosotros que todas las personas sean tratadas con cortesía y respeto. No toleramos mensajes inapropiados, ofensivos, de odio o amenazantes hacia ninguno de nuestros usuarios o empleados.

Todas las pautas y políticas se consideran parte de nuestras Condiciones. Pero si hay alguna discrepancia entre nuestras Condiciones de uso y nuestras pautas y políticas, prevalecerán las Condiciones de uso.

Resumen: tenemos algunas pautas y políticas para que Catawiki se mantenga como un lugar seguro y respetuoso para nuestros usuarios.

Artículo 3. Otros acuerdos y leyes

El uso que haces de nuestra plataforma online también puede regirse por otros acuerdos o leyes y normas internacionales aplicables, y esperamos que los respetes. Incluyen:

- **Contrato de compraventa**
  Un comprador y un vendedor celebran un contrato de compraventa para cada objeto vendido a través de nuestra plataforma online. Para más información, ver artículo 10.

- **Términos y condiciones de los vendedores profesionales**
  En determinadas situaciones, los vendedores profesionales pueden tener sus propios términos y condiciones. Estos se pueden aplicar a una compra además del contrato de compraventa, pero solo si se dan a conocer antes de la venta y no van en contra de nuestras Condiciones. En caso de conflicto, nuestras Condiciones y nuestro

modelo de contrato de compraventa siempre sustituirán a los términos y condiciones de otras partes.

- **Legislación y normas para ciertos objetos**
  Existen leyes y normas para ciertos tipos de objetos que se venden en Catawiki. Por ejemplo, alcohol, armas (incluidas las armas antiguas), contenido explícito u objetos protegidos por la legislación sobre patrimonio cultural o sobre especies en peligro de extinción.

- **Legislación y normas que te son aplicables**
  Al utilizar nuestra plataforma online, estás obligado a cumplir todas las leyes y normas vinculantes nacionales, de la UE e internacionales en vigor en relación con las pujas, las ofertas de venta, las compras y las ventas de objetos.

Resumen: esperamos que cumplas todas las leyes y normas aplicables a ti o a los objetos que compras o vendes. Nuestras Condiciones sustituyen a los términos y condiciones tuyos o de terceros.

Cómo funciona Catawiki

Artículo 4. Catawiki es una plataforma online

Catawiki es una plataforma online. Conectamos a compradores y vendedores de objetos especiales a través de subastas automatizadas online u otros métodos de venta. Tienes disponible más información sobre nosotros aquí.

- **Somos un intermediario, no un vendedor**
  Catawiki no es una casa de subastas tradicional. No poseemos nada de lo anunciado o vendido en nuestra plataforma online. Esto significa que nuestros compradores compran directamente a los vendedores que anuncian sus objetos en nuestra plataforma online. El contrato de compraventa es directamente entre el comprador y el vendedor, y es importante que tanto el comprador como el vendedor cumplan con sus obligaciones en virtud del contrato de compraventa. Prestamos servicios a compradores y vendedores para brindarles la mejor experiencia a la hora de pujar, comprar y vender en nuestra plataforma online.

Resumen: somos una plataforma online. Nosotros no vendemos objetos y no somos parte del contrato de compraventa entre compradores y vendedores.

Artículo 5. Servicios y tarifas

Gestionamos una plataforma online que ofrece diferentes servicios a compradores y vendedores. Ambas partes pagan una comisión o tarifa por estos servicios. Al utilizar nuestra plataforma, aceptas que proporcionamos servicios tanto a compradores como a vendedores.

- **Los expertos revisan y seleccionan los objetos virtualmente**
  Empleamos a expertos propios que tienen muchos años de experiencia en su campo. Revisan y seleccionan virtualmente los objetos que se venderán en Catawiki. Los expertos consultan nuestras pautas para presentar objetos a la hora de decidir qué objetos seleccionar. La decisión sobre qué objetos son idóneos para una de nuestras subastas depende de nosotros y de nuestros expertos. Tienes disponible más información sobre el papel de nuestros expertos aquí.

- **Servicios de la plataforma**
  Ofrecemos varios servicios más a nuestros usuarios para que los compradores puedan encontrar los objetos especiales que buscan y los vendedores puedan ofrecer sus objetos a un público internacional de pujadores que comparten su pasión. Nuestros servicios también ayudan a garantizar un proceso de venta y postventa fluido.

- **Proveedores de servicios externos (terceros)**
  Para mejorar tu experiencia y ofrecer una plataforma online segura y fiable, podemos usar o recomendar proveedores de servicios externos, tales como proveedores de pagos o de envío. El uso que haces de sus productos, servicios, aplicaciones o páginas web puede estar sujeto a sus términos y condiciones y a otras políticas. Esto significa que a veces se pueden aplicar tarifas separadas. Si fuera el caso, te lo haríamos saber.

- **Servicios auxiliares**
  Podemos ofrecer servicios adicionales, también conocidos como servicios auxiliares. Estos pueden incluir servicios de envío, de seguros, de fotografía y de tasación de terceros. Podríamos cobrar una tarifa adicional si utilizas estos servicios. Te informaremos antes de cobrarte.

- **Los compradores pagan una tarifa de la Protección del Comprador**
  En cada compra los compradores pagan la tarifa de la Protección del Comprador. La tarifa que pagan los compradores es normalmente del 9 % del precio de compra más un importe fijo adicional. Incluye el IVA (si corresponde). Sumamos esta tarifa a los costes totales que los compradores pagan al finalizar la compra. Se pueden aplicar descuentos o promociones. Antes de cobrarte, siempre te informaremos sobre qué tarifa es aplicable.

- **Los vendedores pagan una comisión de venta**
  La comisión que pagan los vendedores es normalmente del 12,5 % del precio de compra más un importe fijo adicional. No incluye el IVA (si fuera aplicable). Deducimos esta comisión del pago que los vendedores reciben después de la venta. Te informaremos si se te aplica una comisión diferente.

Resumen: ofrecemos servicios a compradores y vendedores que incluyen revisar

virtualmente objetos y proporcionar una plataforma segura y fiable para nuestros usuarios. Cobramos una comisión o tarifa por nuestros servicios. Cuando proporcionamos nuestros servicios, podemos utilizar los servicios de terceros.

Tú y tu cuenta

Artículo 6. Tu cuenta de Catawiki

Antes de poder pujar, comprar o presentar un objeto para la venta, debes crear una cuenta de Catawiki. Cualquier persona mayor de edad puede crear una cuenta.

- **Países admitidos**
  Para crear una cuenta, tienes que vivir en uno de los países que admitimos. Solo puedes pujar desde países admitidos para las pujas y vender desde países admitidos para las ventas.

  Si, por algún motivo, un país previamente admitido se añade a nuestra lista de países no admitidos y vives en ese país, te lo haremos saber. En este caso, es posible que tengamos que restringir nuestros servicios o suspender o cancelar tu cuenta.

  Países admitidos para pujar y para comprar
  Países admitidos para vender

- **Proporciona información completa**
  Proporciona información completa y veraz sobre ti y/o tu empresa. No puedes proporcionar información falsa ni hacerte pasar por otra persona o empresa.

- **Mantén tu información actualizada**
  Tienes la responsabilidad de mantener actualizada la información de tu cuenta para garantizar que la venta y el envío de objetos se realicen sin problemas. También has de tener en cuenta que nosotros o nuestros proveedores de pagos podemos solicitar información adicional después de que hayas creado tu cuenta.

- **Datos para el cumplimiento de la obligación de informar**
  De acuerdo con las leyes y normas que se nos aplican, es posible que necesitemos recopilar cierta información de ti, por ejemplo, para proporcionarla a las autoridades fiscales. Confirmas que, si te solicitamos dicha información, la proporcionarás de manera correcta y oportuna. El hecho de no compartir la información requerida puede implicar que podamos suspender (temporalmente) tu cuenta o tomar cualquiera de las otras medidas mencionadas en el artículo 13.

- **Verificación de información**
  Nosotros, y algunos de nuestros proveedores de servicios, estamos legalmente obligados a verificar ciertos datos que compartes con nosotros. Esto quiere decir que podemos pedirte que completes o corrijas cierta información que nos hayas facilitado en caso de haber inconsistencias o incorrecciones.

- **Identificación**
  Nosotros, nuestros proveedores de pagos o cualquier otro tercero que utilicemos para proporcionar nuestros servicios, podemos pedirte que te identifiques como parte del registro de tu cuenta o para efectuar una compra o venta. Si no es posible verificar con éxito tu identidad, esto puede implicar que no puedas registrar una cuenta, completar una compra o venta o recibir un pago.

  Todos los datos proporcionados con fines informativos y/o de identificación se tratarán de acuerdo con nuestro Aviso sobre protección de datos y privacidad.

- **Menores de edad**
  Si utilizas nuestra plataforma online siendo menor de edad, que quiere decir que no has alcanzado la edad legal en tu país de residencia, podemos asumir (y confiar en) que has creado una cuenta con el permiso de tus padres o tutores legales.

- **Elige un nombre de usuario adecuado**
  Tu nombre de usuario debe ser apropiado, y no ofensivo, vulgar ni engañoso. No puede vulnerar los derechos de propiedad intelectual ni otros derechos de terceros. Es posible que no aceptemos un nombre de usuario en particular o pidamos a un vendedor que modifique su nombre de usuario si es igual o muy similar al de un vendedor existente.

- **Mantén tu cuenta segura**
  Mantén tu nombre de usuario y contraseña secretos. Eres responsable de cualquier actividad relacionada con tu cuenta, incluidas las obligaciones de pago o entrega. Asumimos que solo tú puedes iniciar sesión con tu nombre de usuario y contraseña. Para mantener tu cuenta segura, te recomendamos que actualices regularmente tu contraseña.

- **Tu cuenta es tu responsabilidad**
  Tu cuenta es responsabilidad tuya. Utilizas nuestra plataforma online por tu cuenta y riesgo. Lo mismo se aplica al uso que haces de medios técnicos, como un ordenador, teléfono o la conexión a internet.

- **Cancelación de tu cuenta**
  Puedes eliminar tu cuenta en cualquier momento. No obstante, tenemos el derecho de rechazar la eliminación de tu cuenta, por ejemplo, si aún necesitas cumplir con ciertas obligaciones (como obligaciones de pago o entrega) hacia nosotros o un usuario.

  Si cancelas tu cuenta, no significa automáticamente que se eliminen todos tus datos personales. Nuestro Aviso sobre protección de datos y privacidad contiene más información sobre los datos que se eliminarán y aquellos que no se pueden eliminar.

- **Rechazo del registro de una cuenta**
  Queda a nuestra absoluta discreción rechazar cualquier registro de cuenta para pujar o vender en nuestra plataforma online.

Resumen: necesitas una cuenta para pujar, comprar o vender en Catawiki. Es importante que añadas los datos correctos en tu cuenta, mantengas tus datos actualizados y mantengas tu nombre de usuario y contraseña secretos.

Artículo 7. Tus datos personales

Nos comprometemos a tratar tus datos personales cuidadosamente y con respeto, y a procesarlos de manera responsable. Para más información, puedes leer nuestro Aviso sobre protección de datos y privacidad. En general, nos basamos en tres principios cuando tratamos tus datos:

- **Ser transparentes**
  Queremos asegurarnos de que comprendes lo que sucede con tus datos personales y cómo los tratamos. Si tienes alguna pregunta, no dudes en ponerte en contacto con nosotros.

- **Ser cuidadosos**
  Confías en nosotros para la protección adecuada de tus datos personales. Por lo tanto, somos cuidadosos en la manera de tratarlos y en con quién los compartimos. Vigilamos constantemente cualquier riesgo que pueda afectar a la seguridad o integridad de nuestra plataforma online y nuestras bases de datos internas, y también otros riesgos, como el fraude.

- **Ser relevantes**
  En el desarrollo de nuestras operaciones, recopilamos tus datos personales para que nos ayuden a comprender cómo utilizas nuestra plataforma online y en qué aspectos podemos realizar mejoras y ser más relevantes para ti. Aun así, tratamos de no recopilar más datos de los que necesitamos y eliminar datos cuando ya no son relevantes para nosotros.

Resumen: nos comprometemos a tratar tus datos personales cuidadosamente y con respeto, y a procesarlos de manera responsable. Utilizamos tus datos para ayudar a mejorar tu experiencia, y nuestro objetivo es ser transparentes sobre qué datos recopilamos y cómo los tratamos.

Compra y venta

Artículo 8. Cómo funcionan las subastas

En Catawiki realizamos subastas online de objetos especiales. Los pujadores pueden pujar por estos objetos y el mejor pujador compra el objeto al final de la subasta. Aquí tienes un poco más de información sobre cómo funciona:

- **Orden y búsqueda**
  El orden de los objetos en una subasta o feed se basa en los conocimientos del experto y en otros criterios, incluidos los algoritmos y, si está disponible, la publicidad pagada.

  La forma en que se te muestran los objetos ordenados o cómo aparecen en los resultados de búsqueda es por relevancia de forma predeterminada (por ejemplo, artista, año, color o material) y, cuando está disponible, por publicidad pagada. Puedes filtrar tu búsqueda según diferentes criterios (por ejemplo, categoría, marca o si el objeto tiene precio de reserva). Además, utilizamos la personalización para ayudarte a encontrar el objeto especial que te interesa.

- **Cada puja o utilización con éxito de la opción de comprar ya es vinculante**
  Cada puja o utilización de la opción de comprar ya en nuestra plataforma online es vinculante. Esto quiere decir que no puedes retirar tu puja ni la utilización que hayas hecho de comprar ya y, si eres el mejor pujador o has utilizado con éxito la opción de comprar ya, aceptas pagar el objeto (y cualquier otro coste, como la tarifa de la Protección del Comprador y el envío). Tienes más información sobre las pujas en nuestra página de ayuda.

  Asumiremos que eres la única persona que usa tu cuenta. Esto implica que asumiremos que haces todas las pujas a través de tu cuenta. Por este motivo es importante mantener tu cuenta segura (ver artículo 6).

- **Las subastas terminan cuando se acaba el tiempo o cuando se utiliza la opción de comprar ya**
  Las subastas se llevan a cabo durante un período de tiempo determinado y terminan cuando se agota el tiempo. Puedes ver cuánto tiempo queda para pujar en la página del objeto correspondiente. Si utilizas la opción de comprar ya, la subasta terminará tan pronto como hayas pagado el objeto.

- **Las subastas se pueden alargar**
  Si haces una puja en el último minuto de una subasta, el tiempo para pujar aumenta en 90 segundos. Esto da a otros pujadores interesados una oportunidad justa de hacer una contrapuja. El temporizador aumentará en 90 segundos con cada puja adicional realizada en este tiempo extra.

- **Cómo funcionan los precios de reserva**
  Un vendedor puede fijar un precio de reserva para su objeto. El precio de reserva es el importe de puja mínimo que el vendedor aceptará para vender su objeto. Si al final de una subasta no se alcanza el precio de reserva, el objeto no se venderá y no se

celebrará ningún contrato de compraventa.

- **Podemos facilitar ventas posteriores a la subasta**
  Si no se alcanza el precio de reserva de un vendedor o se cancela una venta, podemos ofrecer una variedad de opciones al vendedor. Estas incluyen facilitar ventas posteriores a la subasta dando al vendedor la posibilidad de ofrecer el objeto al mejor pujador o al siguiente mejor pujador. o dejar que el vendedor ofrezca el objeto en otra subasta de Catawiki. Podemos ponernos en contacto con los usuarios para examinar y facilitar estas opciones.

- **Las subastas son supervisadas por un notario independiente**
  Nuestras subastas son supervisadas por un notario independiente que se asegura de que se cumplan nuestras Condiciones. Tienes disponible más información sobre el papel del notario aquí.

Resumen: todas las pujas son vinculantes y el mejor pujador paga el objeto al final de una subasta. Las subastas terminan en unos tiempos de finalización predeterminados que pueden ampliarse por pujas realizadas en los últimos 90 segundos de una subasta. Las subastas también pueden terminar cuando se usa correctamente la opción de comprar ya.

Artículo 9. Reglas de las subastas online

Es importante que nuestras subastas sean justas para todos y se desarrollen sin problemas. Para mantener la integridad de nuestra plataforma online y nuestras subastas, y para garantizar que estén libres de interferencias, fraudes y comportamientos ilegales, se aplican las siguientes reglas:

- **Sube contenido adecuado**
  No puedes publicar, incluir ni subir contenido u objetos inapropiados en ningún lugar de Catawiki. Esto incluye, entre otros, material que te promocione a ti o a tu negocio.

- **Asegúrate de que puedes utilizar legalmente nuestros servicios**
  Solo puedes utilizar nuestros servicios si se te permite formalizar contratos legalmente vinculantes (por ejemplo, si eres mayor de edad). No puedes usar Catawiki si se te suspende temporal o permanentemente la posibilidad de usar nuestros servicios. Además, ten en cuenta que algunos objetos que se ofrecen para la venta solo están disponibles para que los compren o vean personas a partir de cierta edad (por ejemplo, el alcohol).

- **Respeta los comentarios y las valoraciones**
  No puedes realizar ninguna acción que pueda socavar nuestros sistemas de comentarios o valoración. Tienes disponible más información en nuestra Política relativa a las opiniones.

- **No transfieras tu cuenta**

No puedes transferir tu cuenta (incluidos los comentarios) o nombre de usuario a terceros sin nuestro consentimiento.

- **Respeta el carácter privado de la información de usuario**
  No puedes recopilar ni reunir información sobre otros usuarios, como direcciones de correo electrónico, sin su consentimiento.

- **Usa la información de contacto de manera cuidadosa**
  Solo puedes utilizar la información de contacto de otros usuarios en relación con una transacción específica en nuestra plataforma online (ver artículo 16).

- **No se permiten las pujas fraudulentas**
  Las pujas fraudulentas suceden cuando alguien puja por un artículo para aumentar artificialmente su precio, su atractivo o su posición en las búsquedas. Este comportamiento está estrictamente prohibido. Se te prohíbe pujar por tus propios objetos u objetos ofrecidos por familiares o amigos.

- **No se permiten acuerdos al margen entre usuarios**
  Los compradores y vendedores registrados en nuestra plataforma tienen prohibido realizar acuerdos de compraventa que eviten nuestra tarifa de la Protección del Comprador y las comisiones de venta, o que perjudiquen a otros usuarios. Podemos tomar ciertas medidas si esto sucede (ver artículo 13). Si otro usuario te pide que completes una transacción fuera de Catawiki, háznoslo saber, por favor.

- **Los pagos tienen que ser legales**
  No puedes participar en nuestras subastas online si estás implicado directa o indirectamente en el blanqueo de dinero o la financiación del terrorismo, o si estás sujeto a cualquier ley de sanciones económicas. Para comprobarlo, nuestros proveedores de pagos pueden pedirte que proporciones información adicional.

- **Respeta la propiedad intelectual**
  Es importante que respetes los derechos de propiedad intelectual (incluidos los derechos de autor, marca registrada, patente, moral, base de datos y otros) que pertenecen a Catawiki o de los que Catawiki tiene licencia. También debes respetar los derechos de propiedad intelectual de otros usuarios y de terceros afectados por tu uso de nuestros servicios.

- **Denuncia material ilícito**
  Si crees que cierto material de algún usuario es ilegal, comunícanoslo, por favor. Solo estamos obligados a eliminar material de usuario inequívocamente ilegal después de que se haya notificado. Podemos rechazar una solicitud de bloquear, eliminar material de usuario o interrumpir una actividad si tenemos dudas sobre la validez del aviso recibido o la legitimidad de las pruebas aportadas.

- **No se permite dañar nuestra infraestructura**

No puedes realizar ninguna acción ni utilizar ningún software como virus, troyanos, gusanos, bots u otro software o herramientas técnicas que puedan dañar el funcionamiento y la infraestructura de nuestra plataforma online. Esto incluye ingeniería inversa, tratar de obtener el código fuente, hacer que nuestra plataforma sea inaccesible o eludir las medidas técnicas de protección.

Resumen: para mantener la integridad y el funcionamiento de nuestra plataforma online, debes abstenerte de cualquier acción y comportamientos que puedan ser perjudiciales para nosotros, nuestra plataforma online u otros usuarios.

Artículo 10. Contrato de compraventa

En la mayoría de los casos, el mejor pujador al final de una subasta, o la persona que haya utilizado con éxito la opción de comprar ya, automáticamente celebra un contrato de compraventa con el vendedor. Este contrato se aplica a todas las compras en nuestra plataforma online, incluidas las compras posteriores a las subastas. Tienes disponible la plantilla para este contrato aquí. Asegúrate de leer este contrato detenidamente.

- **Derechos y obligaciones**
  El contrato de compraventa determina los derechos y obligaciones tanto del comprador como del vendedor. Para el comprador, la obligación más importante es pagar el precio de compra y todos los gastos relacionados, como el envío. Para el vendedor, la obligación más importante es enviar o transportar cuidadosamente el objeto hasta el comprador.

- **Modificación del contrato de compraventa**
  Si tanto el comprador como el vendedor están de acuerdo, es posible modificar el contrato de compraventa, siempre y cuando los cambios se ajusten a la ley y estén en línea con nuestras Condiciones y políticas. Nuestras Condiciones siempre prevalecen en caso de conflictos.

- **No somos parte del contrato de compraventa**
  No estamos directamente implicados en el contrato de compraventa, pero si hay un conflicto, haremos todos los esfuerzos razonables para proporcionar una solución y, en casos excepcionales, también podemos resolver el contrato de compraventa (ver artículo 11).

- **Incumplimiento de las obligaciones**
  Si un comprador o un vendedor no cumple con sus obligaciones en virtud del contrato de compraventa, la otra parte —o nosotros en su nombre— puede enviar un aviso de incumplimiento que incluya un plazo razonable para cumplir con las obligaciones.

Si, pasado este plazo, las obligaciones siguen sin cumplirse y/o ya no pueden ser cumplidas por la parte incumplidora, la otra parte —o nosotros en su nombre— puede cancelar la compra o venta.

- **Cancelación**
  Si se cancela una compra o venta, entonces se extingue el contrato de compraventa. Si un usuario o nosotros cancelamos una compra o venta, en la mayoría de los casos el comprador debe enviar el objeto de vuelta al vendedor para recibir un reembolso del precio de compra.

  La parte infractora es, en la mayoría de los casos, también responsable de los costes y daños ocasionados por el incumplimiento de sus obligaciones en virtud del contrato de compraventa. Esto incluye cualquier coste relacionado con las medidas que nosotros o la parte no infractora tomemos para tratar de continuar la compra o venta o para cancelar la misma. En estos casos, también podemos reclamar la tarifa de la Protección del Comprador o la comisión de venta a la parte infractora.

  Podemos enviar un aviso de incumplimiento y/o un aviso de cancelación en nombre de un usuario, pero nunca estamos obligados a ello.

- **Derecho de desistimiento**
  El contrato de compraventa también se extingue si un comprador hace uso del derecho de desistimiento (consulta nuestra Política relativa a los derechos de los consumidores de la UE y el Reino Unido).

Resumen: el contrato de compraventa se celebra entre el comprador y el vendedor. Ambos deben cumplir con sus obligaciones en virtud del contrato. Si una parte no cumple con sus obligaciones, el contrato de compraventa podría extinguirse y la parte incumplidora será responsable de los costes y daños.

Evitar y resolver problemas

Artículo 11. Reclamaciones de otros usuarios

Trabajamos duro para asegurarnos de que las ventas se desarrollen sin problemas, con unos compradores y vendedores satisfechos. No obstante, en casos excepcionales, un comprador o vendedor puede pedirnos que abramos una reclamación, por ejemplo, si el objeto que compró un comprador no es tal y como el vendedor lo había descrito.

- **Encontrar una solución con el otro usuario**
  Proporcionamos herramientas, como nuestro sistema de mensajería interna (ver artículo 16) para ayudaros a ti y al otro usuario a llegar a una resolución. Por ejemplo, podéis acordar conjuntamente un reembolso parcial.

- **Podemos proporcionar una solución para las reclamaciones**
  Si hemos abierto una reclamación y tú y el otro usuario no podéis ponernos de acuerdo sobre una solución, haremos todos los esfuerzos razonables para ayudar a resolver la reclamación. Esto significa que podemos decidir una solución justa, incluyendo el reembolso total o parcial al comprador o el pago al vendedor.

  Si utilizas nuestra plataforma online, aceptas que podemos encontrar soluciones para las reclamaciones. También aceptas seguir nuestras instrucciones durante una reclamación, por ejemplo, si te pedimos que envíes fotos o que te pongas en contacto con la empresa de transporte.

  Si no estás de acuerdo con nuestra solución, puedes tratar de encontrar una solución diferente con el otro usuario implicado. Si esto sucede, no ayudaremos con las soluciones que tratéis juntos. Además, aún podemos decidir continuar con la solución que propusimos inicialmente. Por ejemplo, podemos decidir reembolsar al comprador o pagar al vendedor.

  Siempre te mantendremos informado sobre la solución y lo que se espera de ti.

- **Ponte en contacto con nosotros en los 3 días posteriores a la recepción**
  Si eres un comprador y tienes dudas sobre un objeto que has comprado, comunícanoslo en los 3 días posteriores a la recepción del objeto. Retendremos entonces el pago al vendedor mientras se discute una solución.

  Nuestros procesos de pago están automatizados, por lo que, si no te pones en contacto con nosotros en un plazo de 3 días, se pagará al vendedor. Este pago no afecta a los derechos de un comprador en virtud del contrato de compraventa. Esto significa que si, por ejemplo, tu objeto no es conforme a su descripción, pero el vendedor ya ha recibido el pago, el vendedor sigue teniendo que proporcionar una solución o reembolso.

- **Ponerse en contacto con nosotros pasados 3 días desde la recepción**
  Si no te pones en contacto con nosotros dentro de plazo, es posible que aún podamos resolver la reclamación, pero, en la mayoría de los casos, será más difícil encontrar una solución porque el vendedor ya habrá recibido el pago. Si te pones en contacto con nosotros 1 mes o más después de haber recibido el objeto, por lo general no podremos abrir una reclamación y tendrás que dirigirte directamente al vendedor.

- **Limitaciones a nuestros esfuerzos razonables para resolver una reclamación**
  Como solo podemos evaluar los objetos virtualmente, algunos aspectos quedan fuera de nuestro control a la hora de encontrar una solución. Por ejemplo, no podemos verificar con total certeza si un objeto es como lo

describió el vendedor. Pero recopilamos pruebas, como fotos detalladas e información, para hacer que el proceso se mantenga lo más justo posible.

- **Podemos pagar al vendedor o reembolsar al comprador**
  Durante una reclamación o posteriormente, podemos decidir pagar al vendedor o reembolsar al comprador. Te avisaremos si esto sucede.

  - **Reembolso al comprador después de haber pagado al vendedor**
    Si se le ha pagado al vendedor, pero determinamos que el comprador tiene derecho a un reembolso, podemos cancelar la venta y reembolsar al comprador, y solicitar el reembolso (incluyendo la tarifa de la Protección del Comprador, cualquier sanción y costes) al vendedor.

    Podríamos, por ejemplo, cancelar una venta y reembolsar al comprador si se dan los siguientes supuestos:

    - Confirmamos que el comprador nunca recibió el objeto.
    - Recibimos pruebas de que el objeto no es auténtico, no es como se describe o está dañado de una manera que no se aclaró en la descripción del objeto y las fotos.
    - El vendedor no quiere o bien demuestra que no puede suministrar el objeto al comprador.
    - El comprador hace uso del derecho de desistimiento.
    - Tanto el comprador como el vendedor acuerdan mutuamente cancelar la venta.

- **Podemos pedirte que nos hagas un reembolso**
  Si decidimos reembolsar o pagar a otro usuario en tu nombre, deberás reembolsarnos el importe reembolsado o pagado.

- **Podemos tomar medidas de protección**
  Aceptas que durante el proceso de reclamación podemos tomar medidas de protección para mantener Catawiki como un lugar seguro y justo. Estas medidas incluyen lo siguiente:

  - suspender, retener o revertir pagos o reembolsos dirigidos a ti;
  - suspender temporal o permanentemente tu cuenta o bloquearte la posibilidad de pujar o vender.

  Por lo general, te informaremos cuando tomemos estas medidas de protección.

Resumen: si tienes un problema con otro usuario, haremos todos los esfuerzos razonables

para resolver la reclamación en cuestión. Aceptas que podemos tomar medidas para resolver la reclamación de manera justa.

Artículo 12. Disputas entre tú y nosotros

Si no estás satisfecho con nuestros servicios o si infringes nuestras Condiciones, intentaremos encontrar una solución. Si no podemos encontrar una solución, tú o nosotros podemos buscar una resolución en los tribunales o fuera de ellos.

- **Para usuarios y terceros**
  Si crees que no hemos podido lograr un buen resultado después de haber utilizado nuestro sistema interno de resolución de reclamaciones, puedes ponerte en contacto con un organismo certificado extrajudicial de resolución de litigios. En caso de que se nos pida que participemos, lo haremos. Para los consumidores, también hay disponible más información en la Plataforma RLL.

- **Para vendedores profesionales**
  Si eres un vendedor profesional, tú y nosotros podemos acudir al Centre for Effective Dispute Resolution (CEDR) o al e-POM para cualquier disputa que no podamos resolver entre nosotros.

- **Comunicar quejas sobre nosotros en un plazo de 6 meses**
  Si tienes alguna queja sobre nosotros, especialmente si crees que no estamos cumpliendo con nuestras obligaciones, háznoslo saber por escrito en los 6 meses posteriores a la aparición del problema. Si informas pasado este plazo, consideraremos tu queja como caducada y ya no se podrá invocar contra nosotros.

- **Podemos compensar las reclamaciones**
  Podemos domiciliar o compensar cualquier reclamación económica que tengamos hacia ti con una reclamación económica que tengas hacia nosotros.

- **Podemos solicitar que se reintegre el reembolso de un comprador**
  Si un comprador recibe un reembolso incorrecto, el comprador deberá reembolsarnos el importe total del reembolso (incluyendo sanciones y gastos). Siempre avisaremos al comprador si debe reembolsarnos.

  Un reembolso incorrecto incluye lo siguiente:
  - recibir un reembolso y una devolución de transacción en su tarjeta de crédito;
  - recibir un reembolso pero negarse a devolver el objeto al vendedor;
  - recibir un reembolso, a pesar de haber recibido su objeto tal como lo describía el vendedor.

- **Plazo de prescripción**

Cualquier disputa contra nosotros, incluidas, entre otras, las disputas por daños y perjuicios o relacionadas con pagos indebidos o el cumplimiento de obligaciones, caducará pasado un plazo de 12 meses tras haberla comunicado.

Este plazo de 12 meses también se aplica si has informado sobre una disputa y nosotros (o un proveedor de servicios externo) te hemos pedido más información o detalles, como los datos de la cuenta bancaria para enviarte un pago. Si no respondes en un plazo de 12 meses, consideraremos la disputa como caducada. Te enviaremos recordatorios para que respondas antes de que pasen los 12 meses.

- **Ley aplicable y jurisdicción**

Las Condiciones, el uso que haces de nuestra plataforma online y cualquier conflicto que surja al respecto se rigen exclusivamente por la legislación neerlandesa.

Cualquier disputa entre tú y nosotros derivada de tu uso de nuestra plataforma online o de estas Condiciones se presentará ante el tribunal competente en Ámsterdam. Si eres un consumidor y la ley del consumidor lo permite, puedes presentarla ante otro tribunal. Deberás elegir un tribunal alternativo dentro del plazo de 1 mes tras habernos notificado la disputa. Si no lo haces en el plazo de 1 mes, el tribunal competente de Ámsterdam tendrá jurisdicción exclusiva.

- **Podemos tomar medidas de protección**
  Durante el proceso de una disputa, podemos tomar las medidas de protección explicadas en el artículo 13.

Resumen: si tienes un problema con nuestra plataforma online o nuestros servicios, haremos todo lo posible para resolverlo. Esto incluye encontrar una solución o buscar una resolución en los tribunales o fuera de ellos.

Artículo 13. Mantener segura nuestra plataforma

Podemos tomar ciertas medidas si detectamos situaciones irregulares o sospechosas que pongan en riesgo la fiabilidad o la integridad de nuestra plataforma o subastas online, si consideramos de manera razonable que se ha producido un abuso del sistema, una actividad fraudulenta o hay otro motivo razonable, o cuando un error manifiesto se haga evidente en el caso de una disputa del usuario y/o si estamos tratando de resolver una reclamación, o si un usuario incumple nuestras Condiciones. Si esto sucede, deberás seguir todas y cada una de las instrucciones y soluciones razonables que proporcionemos.

- **Podemos limitar tu participación**
  Podemos suspenderte temporal o permanentemente la posibilidad de pujar o vender. Siempre que sea posible, te informaremos sobre el motivo. También

podemos eliminar cualquier estatus especial asociado a tu cuenta o poner fin cualquier acuerdo entre tú y nosotros.

- **Podemos limitar el acceso a tu cuenta**

Podemos deshabilitar o desactivar tu cuenta en cualquier momento durante la compra o venta, o bien

podemos limitarte la posibilidad de acceder a la configuración de tu cuenta o actualizarla.

- **Podemos dejar sin efecto o no aceptar una puja o utilización de la opción de comprar ya**

  Podemos rechazar cualquier puja o utilización de la opción de comprar ya. También podemos dejar sin efecto pujas o utilizaciones de la opción de comprar ya que se hubieran aceptado previamente. Por ejemplo, si un usuario comete un error al hacer su puja o si hay un problema técnico.

- **Podemos eliminar una puja u objeto, o cancelar una subasta o venta**

  Podemos eliminar una puja, utilización de la opción de comprar ya o un objeto de una subasta online activa. También podemos cancelar una subasta o venta.

  Por ejemplo, si un pujador comete un error al escribir su puja, si una puja o una utilización de la opción de comprar ya infringe nuestras Condiciones, como en el caso de las pujas fraudulentas, o si hay problemas técnicos.

- **Podemos reiniciar, pausar o ampliar las subastas online**

  Podemos reiniciar una subasta, pausar el tiempo de finalización o extender una subasta más allá de su hora de finalización original, ya sea para toda la subasta o para un objeto de la misma. Por ejemplo, si sufrimos una interrupción o un problema técnico.

- **Decidimos el resultado de una subasta o venta**

  Utilizamos nuestro registro de pujas para determinar el pujador o comprador que tiene éxito. Si hay una discrepancia entre el registro de pujas y cualquier registro o mensaje online, prevalecerá el registro de pujas.

  También podemos cancelar una venta o volver a poner en venta un objeto, por ejemplo, si sufrimos una interrupción o un problema técnico. Si esto sucede tras un error o disputa relacionados con las pujas, se lo comunicaremos al mejor pujador tan pronto como sea razonablemente posible.

- **Podemos cancelar una venta**

Si fuera necesario, podemos cancelar una venta. Esto puede suceder si, por ejemplo, se dan las siguientes situaciones:

  - Creemos que el objeto es falsificado o robado.

- El pujador o comprador equivocado consigue el objeto debido a un problema técnico, interrupción o irregularidad. Determinamos esto a nuestra entera discreción en función de si creemos que el resultado fue injusto o si no podemos identificar al comprador legítimo.
- Una situación imprevisible significa que el contrato de compraventa no se puede cumplir (considerada de fuerza mayor).

Aceptas irrevocablemente que tenemos este derecho (como tercero) en virtud del contrato de compraventa y que este derecho puede ser ejercido en tu contra. También nos otorgas un poder notarial irrevocable para invocar este derecho.

Si la culpa es de un usuario, seguimos teniendo derecho a cobrar al comprador la tarifa de la Protección del Comprador y al vendedor la comisión de venta, y cualquier sanción invocada contra el usuario infractor.

Siempre te informaremos si vamos a cancelar una venta y te informaremos sobre qué tienes que hacer.

- **Orientamos al vendedor sobre qué hacer con un objeto no vendido**
  Si un objeto no se vende, podemos volver a ofrecerlo para subasta, ofrecerlo al mejor o al segundo mejor pujador, o venderlo a través de la opción de comprar ya. Tomamos esta decisión consultando al vendedor.

- **Podemos tomar medidas de protección**
  Si has infringido nuestras Condiciones, concretamente si no has cumplido con tus obligaciones en virtud de un contrato de compraventa, podemos suspender, retener o revertir los pagos o reembolsos hacia ti.

  Podemos emplear estas y otras medidas de protección para que Catawiki se mantenga como un lugar seguro y justo, libre de comportamientos infractores, fraudulentos o de otro modo inapropiados, o para cumplir las leyes aplicables. Entre los ejemplos de comportamientos contra los que podemos tomar medidas de protección se incluyen el hacer afirmaciones falsas e injustas repetidamente o el negarse a enviar objetos que ha vendido en nuestra plataforma online.

- **Nuestra decisión es definitiva**
  Si surge algún error relacionado con las pujas o la venta antes, durante o después de la subasta, nuestra decisión de ejercer cualquiera de los derechos de que disponemos es definitiva.

- **Penalización por incumplir nuestras Condiciones**
  Podemos imponer una multa, a pagar de inmediato, del 15 % del precio de compra de un objeto o 1000 €, la cantidad de las dos que sea mayor, por cada

infracción individual de nuestras Condiciones. Por cualquier infracción de nuestras Condiciones que no esté relacionada con una venta específica, esta multa será de 1000 €.

El importe de la multa aumentará en un 10 % por cada plazo de pago incumplido y por cada infracción posterior.

Resumen: si la integridad de nuestra plataforma o una subasta online está en riesgo o si hay una reclamación, podemos tomar ciertas medidas. Las acciones que tomamos en estas circunstancias excepcionales ayudan a que Catawiki se mantenga como un lugar seguro, justo y agradable.

Aspectos prácticos

Artículo 14. Naturaleza de una plataforma online

Gestionar una plataforma online significa que la disponibilidad, la seguridad y la funcionalidad son diferentes a las de un mercado físico. Debido a esto, hay algunas situaciones que no podemos controlar o acciones que necesitamos llevar a cabo para hacer que Catawiki se mantenga segura y justa.

- **Disponibilidad**
  Podemos realizar cambios en nuestra plataforma online en cualquier momento. Por ejemplo, para lo siguiente:

  - corregir cualquier error u omisión en cualquier parte de nuestra plataforma online;
  - probar nuevas características o realizar cambios en las existentes;
  - realizar cualquier cambio en la funcionalidad o el contenido de nuestra plataforma online.

  También podemos interrumpir o detener el funcionamiento de partes o de la totalidad de nuestra plataforma online. Por ejemplo, si necesitamos hacer mantenimiento. No podemos garantizar que nuestra plataforma online o cualquiera de sus funciones estén disponibles en un momento determinado o en cualquier ubicación concreta o para un usuario en particular.

- **Seguridad**
  Contamos con un entregado equipo de seguridad que vigila nuestra plataforma en busca de amenazas y trabaja de manera proactiva para mantenerla segura. No obstante, no podemos garantizar que no suframos alguna violación de la seguridad, por ejemplo, intentos de acceso ilegal o virus.

- **Funcionalidad**

Hacemos todo lo posible para escuchar tus comentarios y mejorar constantemente. Pero no podemos garantizar que nuestra plataforma online esté libre de errores o que cumpla con tus expectativas.

- **Revisión virtual**
  Nuestros expertos revisan y seleccionan virtualmente los objetos que se venden en Catawiki. No obstante, como el proceso de revisión es virtual, no podemos garantizar la existencia, calidad, seguridad o legalidad de los objetos que se venden en nuestra plataforma online, o que los objetos sean como el vendedor los ha descrito. Esto es responsabilidad exclusiva de nuestros vendedores.

- **Usuarios independientes**
  Nuestros usuarios son independientes. Esto significa que no podemos garantizar la veracidad o exactitud del material de usuario, los anuncios o los comentarios del vendedor, la capacidad de los vendedores para vender objetos, la capacidad de los compradores para pagar los objetos, o que un comprador o vendedor realmente complete una transacción o devuelva un objeto.

- **Tus expectativas**
  No podemos garantizar que los resultados del uso de nuestra plataforma online cumplan con tus expectativas. Por ejemplo, no podemos garantizar que tu objeto se venda o se venda por un precio que cumpla con tus expectativas.

- **Exención de responsabilidad**
  No se nos puede considerar responsables de problemas que están fuera de nuestro control o de las acciones que tomamos para mantener nuestra plataforma segura y fiable. Esto incluye, pero no se limita a ello, cualquier daño causado por lo siguiente:

    - Acciones que van en contra de nuestras Condiciones y el uso ilegal de nuestra plataforma.
    - La prestación de nuestros servicios y nuestra plataforma online, incluyendo, entre otros, tu uso de nuestros servicios.
    - Información de cuenta falsa o inexacta, no compartir ninguna información o datos que solicitemos.
    - Tus pujas, compras o ventas de objetos en nuestra plataforma online.
    - Tu envío o devolución de objetos.
    - La exactitud de nuestras estimaciones, el hecho de que los objetos se valoren o vendan por una cantidad superior o inferior a la estimada.
    - Errores en las descripciones de objetos causados por la traducción (automática).
    - Cualquier material de usuario que podamos eliminar o cambiar.
    - La ejecución, formalización, resolución o extinción del contrato de compraventa, incluyendo el ejercicio de nuestros derechos en virtud del contrato de compraventa.
    - El estado o funcionamiento de los objetos comprados en Catawiki.

    - Cualquier medida razonable que tomemos para resolver reclamaciones o mantener nuestra plataforma segura y justa, incluyendo cualquier solución proporcionada para resolver una reclamación (ver artículos 11 y 13).
    - Errores en cualquiera de nuestros textos publicados. Por ejemplo, en nuestra página de ayuda o en nuestras Condiciones y políticas.
    - Material de usuario o comunicaciones que sean ilegales o vulneren los derechos de terceros.
    - Tu uso de los servicios de proveedores de servicios externos.
    - No disponibilidad, problemas técnicos u otros problemas que limiten tu acceso a nuestra plataforma.

- **Limitación de responsabilidad**
  Si, a pesar de lo anterior, somos responsables de cualquier acto (ilícito) u omisión, solo se nos puede considerar responsables de los daños directos.

  Los daños directos solo incluyen pérdidas reales (económicas) y gastos razonables incurridos para prevenir o limitar daños o investigar la causa de los daños. No podemos ser considerados responsables de daños indirectos, por ejemplo, la pérdida de ingresos, pérdida de beneficios, reducción de ingresos o pérdida por paralización.

  En los casos en los que seamos responsables, nuestra responsabilidad está limitada a las tarifas o comisiones que te cobramos en los 3 meses previos a los hechos que dieron lugar a la responsabilidad o 500 €, la cantidad de las dos que sea menor.

  Esta limitación de responsabilidad también se aplica a nuestra gerencia, directores, expertos y otros empleados, representantes y sucesores legales.

  Esto no excluye nuestra responsabilidad por negligencia grave o mala conducta intencional cometidas por nosotros o por daños resultantes de daños a la vida, el cuerpo o la salud.

- **Indemnización**
  Si infringes estas Condiciones, incumples un contrato de compraventa, tomas medidas indebidas mientras haces uso de nuestros servicios o plataforma online, infringes cualquier ley, norma o derechos de terceros, o cometes un acto ilícito o fraudulento, aceptas, en la medida máxima permitida por las leyes aplicables, indemnizarnos por completo a nosotros, a nuestra gerencia, directores, expertos, otros empleados, representantes, sucesores legales, y cualquier empresa afiliada a nosotros frente a reclamaciones de otros usuarios y terceros y todos los daños y gastos que suframos o en los que incurramos como resultado de dicho acto u omisión tuyos.

- **No ejecución**

Si por alguna razón elegimos no hacer cumplir alguna parte de nuestros acuerdos contigo, no significa que renunciemos a ellos u otros derechos que tenemos en virtud de nuestros acuerdos.

Resumen: trabajamos duro para mantener Catawiki como un lugar seguro y con un buen funcionamiento. Pero no podemos ofrecer garantías ni ser considerados responsables del funcionamiento y la disponibilidad de nuestra plataforma online o del comportamiento de nuestros usuarios.

Artículo 15. Modificación de nuestras Condiciones

Podemos modificar partes o la totalidad de nuestras Condiciones, políticas, pautas y página de ayuda en cualquier momento mediante la publicación de la información modificada en nuestra plataforma online. Si una modificación de las Condiciones afecta significativamente a tus derechos u obligaciones, te enviaremos un correo electrónico o te informaremos sobre los cambios cuando utilices nuestra plataforma online o los servicios afectados.

- **Aceptación de las Condiciones modificadas**
  Si continúas utilizando nuestra plataforma online después de que las Condiciones hayan sido modificadas o complementadas, aceptas irrevocablemente las Condiciones modificadas o complementadas.

- **Rechazo de las Condiciones modificadas**
  Si no quieres aceptar las Condiciones modificadas o complementadas, no podrás seguir utilizando la plataforma online y tendremos que eliminar tu cuenta.

- **Divisibilidad**
  Si alguna parte de nuestras Condiciones es nula por cualquier motivo, seguirás estando obligado por el resto de las Condiciones. Nuestro objetivo es reemplazar las partes nulas de las Condiciones con la información correcta lo antes posible. Las partes actualizadas de las Condiciones tendrán las mismas consecuencias legales que las partes nulas a las que sustituyen.

- **Transferencia de derechos a un tercero**
  Podemos transferir a terceros los derechos y obligaciones que se derivan de estas Condiciones. Al aceptar estas Condiciones, aceptas dicha transferencia de derechos.

Resumen: ocasionalmente actualizaremos estas Condiciones, nuestras políticas, pautas y página de ayuda. Si algún cambio en las Condiciones afecta materialmente a tu uso de nuestra plataforma online, te lo haremos saber.

Artículo 16. Opiniones y contacto

- **Ponerse en contacto con otros usuarios**
  Después de comprar o vender un objeto, puedes utilizar nuestro sistema de mensajería interna para comunicarte directamente con otro usuario. Este sistema es

una excelente vía para organizar la entrega o recogida de un objeto, o para que los compradores hagan preguntas sobre un objeto.

- **Puedes dejar opiniones y responder a ellas**
  Las opiniones son muy importantes. Ayudan a los compradores a sentir la misma confianza que tú a la hora de pujar o comprar, y ayudan a los vendedores al mostrarles qué están haciendo bien y qué pueden mejorar.

  Después de comprar un objeto y de que el vendedor lo haya enviado, el comprador puede dejar una opinión sobre su experiencia. El vendedor puede responder luego a esa opinión.

  En algunos casos, modificaremos las opiniones si hasta entonces se han resuelto reclamaciones o si hay un error aparente.

  Tienes disponible más información en nuestra Política relativa a las opiniones.

- **Sé respetuoso y sigue las reglas**

  No puedes utilizar el sistema de mensajería interna, el sistema de opiniones ni cualquier otra forma de comunicación para lo siguiente:

  - enviar publicidad o promociones no solicitadas, solicitudes de donaciones o spam;
  - insultar, acosar o discriminar a otros usuarios o a nuestros empleados;
  - llegar a un acuerdo con un usuario al margen de nuestra plataforma online con el fin de evitar la tarifa de la Protección del Comprador y las comisiones de compra.

  Esperamos que siempre sigas nuestra Política relativa a la comunicación de los usuarios y contra el acoso cuando te comuniques con otros usuarios.

- **Contactar con nosotros**
  Si tienes preguntas sobre nuestra plataforma online, nuestros servicios o nuestras Condiciones, o si tienes problemas técnicos, nuestro experimentado equipo de ayuda interno está a tu disposición para ayudarte. Tratamos de responder de manera oportuna y, cuando sea posible, proporcionar una respuesta o solución.

Resumen: si has comprado o vendido un objeto, puedes ponerte en contacto con el otro usuario si tienes preguntas o para llegar a acuerdos. Siempre puedes ponerte en contacto con nosotros si tienes algún problema o comentario.