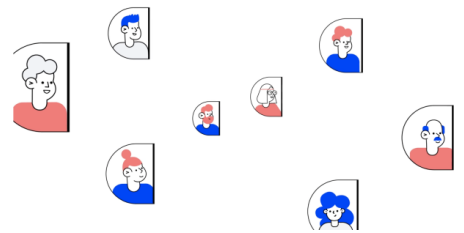


# Condiciones de uso – Condiciones generales

*Válidas desde el 15 de septiembre de 2026*

Catawiki es la plataforma online líder para los objetos especiales con los que las personas disfrutan de sus pasiones. Cada semana se ofrecen en subasta más de 75 000 objetos, cada uno de ellos 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 más adelante 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 otros dispositivos inteligentes, nuestras interfaces de programación de aplicaciones y todos los servicios asociados.

Nuestras Condiciones son las reglas que rigen todas las interacciones que tienen lugar en nuestra plataforma online, entre las que se incluyen la navegación, las pujas, las compras y las ventas en Catawiki. Todos los usuarios de nuestra plataforma online deben aceptar nuestras Condiciones y están sujetos a ellas.

Hemos estructurado estas Condiciones para incluir las Condiciones generales, que se aplican a todos los usuarios de nuestra plataforma online, y, por separado, las Condiciones aplicables a los compradores y las Condiciones aplicables a los vendedores, que se aplican cuando interactúas con nosotros como comprador o vendedor, respectivamente. Esto ayuda a garantizar que veas la información más relevante para tu perfil.

**Condiciones aplicables a  
los compradores**

Se te aplican si lo que quieres es pujar o comprar.

**Condiciones aplicables a  
los vendedores**

Se te aplican si lo que quieres es presentar objetos para subasta o venderlos.

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 comprender. Pero, si hubiera palabras o frases para las que necesites 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. Catawiki puede utilizar la inteligencia artificial para traducir o generar estos contenidos, también en las páginas de los objetos y otras partes de nuestra plataforma online. El contenido y las traducciones que se hayan generado con inteligencia artificial pueden contener errores o imprecisiones. Si hay un conflicto entre la versión en inglés y la versión en otro idioma, prevalecerá la versión en inglés.

[Más información sobre cómo utilizamos la IA.](#)

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.

Todo el contenido de nuestra plataforma online está protegido por derechos de autor y otros derechos de propiedad intelectual. Esto incluye texto, fotos, vídeos y otros materiales proporcionados por Catawiki, los vendedores o terceros. No debes usar, copiar ni distribuir estos contenidos sin permiso, salvo en los casos en que lo permita la ley.

Para más información, consulta nuestro [Aviso sobre derechos de autor](#).

## **Artículo 2. Pautas y políticas**

Además de nuestras Condiciones, tenemos una serie de [pautas](#) y [políticas](#) para mantener nuestra plataforma online segura y fiable para nuestros usuarios. Todas las [pautas](#) y [políticas](#) se consideran parte de nuestras Condiciones. Pero, si hubiera alguna discrepancia entre nuestras Condiciones de uso y nuestras pautas y políticas, prevalecerán las Condiciones de uso, a menos que se especifique lo contrario en una política específica o en las Condiciones de uso.

- **[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. También explican qué artículos están [prohibidos para la venta](#) en Catawiki. Tienes más información en nuestras [Condiciones aplicables a los vendedores](#).

- **[Política relativa a las opiniones](#)**

Los compradores pueden proporcionar opiniones a los vendedores a los que compran. Los vendedores pueden responder a estas valoraciones. 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 los mensajes inapropiados, ofensivos, de odio o amenazantes dirigidos a cualquiera de nuestros usuarios o empleados.

**Resumen:** Tenemos algunas [pautas](#) y [políticas](#) para mantener Catawiki 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 lo siguiente:

- **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, puedes consultar el [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 aplicables a ciertos objetos**

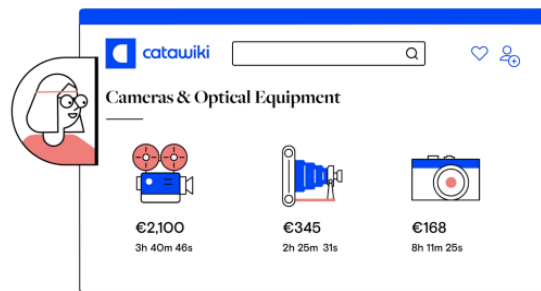
Existen leyes y normas que afectan a ciertos tipos de objetos que se venden en Catawiki. Por ejemplo, alcohol, armas (incluidas las armas antiguas), contenido explícito u objetos protegidos por la legislación en materia de patrimonio cultural o relativa a especies en peligro de extinción. Estás obligado a cumplir toda esta legislación aplicable a los objetos que se venden en Catawiki. Cuando lo exija la ley, podemos solicitarte que proporciones documentación e información adicionales. Siempre estás obligado a cooperar ante tales solicitudes.

- **Leyes y normas que te son aplicables**

Al utilizar nuestra plataforma online, estás obligado a cumplir todas la leyes y normas vinculantes nacionales, de la UE e internacionales en vigor en relación con las pujas, la puesta a la venta, las compras y las ventas de objetos.

**Resumen:** Esperamos que cumplas todas las leyes y normas que se apliquen 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 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 y normalmente no organizamos subastas públicas ni las facilitamos. No poseemos nada de lo que se anuncia o vende 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 se celebra directamente entre el comprador y el vendedor (Catawiki no es parte del mismo), 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. Los vendedores son responsables de los objetos que ofrecen, lo que incluye su descripción, embalaje, envío y cumplimiento legal. Esto significa que la responsabilidad en cuanto a la autenticidad, la procedencia y la legalidad de los objetos recae en el vendedor. Nuestros servicios de revisión y asistencia no modifican este reparto de responsabilidades.

[Más información sobre las diferentes responsabilidades y en quién recaen](#)

- **Quién proporciona nuestra plataforma online**

En estas Condiciones, "Catawiki", "nosotros", "nos" y "nuestro" se refieren a Catawiki B.V., a menos que se indique lo contrario. Catawiki B.V. gestiona la plataforma online de Catawiki y proporciona los servicios de plataforma descritos en estas Condiciones. Otras empresas del grupo Catawiki pueden respaldar a Catawiki B.V. mediante la prestación de servicios de apoyo operativo local, de experto, de atención al cliente, de marketing, administrativos u otros servicios de asistencia. Al hacer esto, estas empresas del grupo actúan en calidad de apoyo y no gestionan la plataforma online en su propio nombre, a menos que se indique expresamente lo contrario.

## **Artículo 5. Servicios y tarifas**

Gestionamos una plataforma online que conecta a compradores y vendedores. Nuestro papel es el de proporcionar la plataforma, las herramientas y los servicios relacionados que permiten a los usuarios ofrecer objetos, pujar por ellos y comprarlos. El contrato de compraventa se celebra siempre directamente entre el comprador y el vendedor del objeto.

Tanto los compradores como los vendedores pagan unas tarifas por los servicios que ofrecemos. Al utilizar nuestra plataforma, aceptas que prestemos servicios a ambas partes de la transacción.

- **Los expertos revisan y seleccionan los objetos de manera virtual**

Empleamos expertos propios que tienen 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**

Proporcionamos 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 con los que comparten su pasión. Nuestros servicios también ayudan a garantizar que el proceso de venta y postventa sea fluido.

- **Proveedores de servicios externos (terceros)**

Para mejorar tu experiencia y ofrecerte 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 hagas 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.

- **Servicios auxiliares**

Es posible que se ofrezcan servicios adicionales en Catawiki. Estos también se conocen como servicios auxiliares. 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 para la Protección del Comprador**

En cada compra los compradores pagan la tarifa de 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 se aplica.

- **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](#). La comisión de venta no incluye el IVA, el cual puede añadirse cuando sea aplicable. Deducimos esta comisión del pago que los vendedores reciben después de la venta. Te informaremos si se te aplica una comisión diferente.

- **Costes de aduanas y de importación**

Cuando las normas aduaneras, la legislación aplicable o los acuerdos operativos lo requieran, podemos cobrar aranceles aduaneros, impuestos o cargos similares, o actuar como el declarante en aduanas o importador de un objeto o ser tratados como tales.

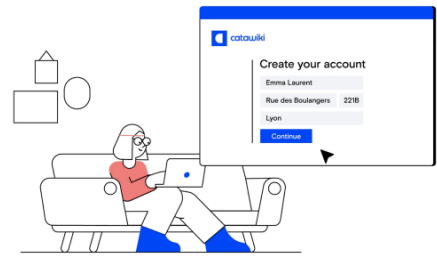
Es posible que paguemos o se nos carguen derechos de aduana, tarifas de gestión, cargos del transportista por el despacho aduanero, y otros costes relacionados con la importación, la exportación o el despacho de aduanas. Esto incluye cargos similares que se introduzcan en el futuro.

Si incurrimos en estos gastos, nos reservamos el pleno derecho a recuperarlos del comprador o el vendedor. Podemos cobrar al comprador en la página de pago o posteriormente, o deducir los costes de las cantidades que le debamos al vendedor.

Los vendedores deben proporcionar información de aduanas y de envío precisa y completa. Si incurrimos en costes adicionales debido a que un vendedor ha proporcionado información incorrecta o incompleta, no ha cumplido los requisitos aduaneros o ha enviado o declarado un objeto incorrectamente, podemos recuperar esos costes del vendedor.

**Resumen:** Ofrecemos servicios a compradores y vendedores que incluyen revisar virtualmente objetos y proporcionar una plataforma online segura y fiable para nuestros usuarios. Cobramos una comisión o tarifa por nuestros servicios. Cuando prestamos nuestros servicios, podemos utilizar 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. Tienes que ser mayor de edad para crear una cuenta.

- **Países admitidos**

Para crear una cuenta, tienes que vivir en uno de los países admitidos. Solo puedes pujar desde países admitidos para hacer pujas, y vender desde países admitidos para realizar ventas. Si accedes o utilizas Catawiki desde un país donde el servicio pertinente no está disponible, podemos restringir ese servicio o tu cuenta.

Si un país que se encontraba entre los admitidos deja de estarlo, avisaremos a los usuarios afectados. Es posible que entonces tengamos que restringir nuestros servicios o suspender o eliminar cuentas en ese país.

[Países admitidos para pujar y 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**

Es tu responsabilidad 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 en nuestra plataforma online.

- **Datos para el cumplimiento de la obligación de informar**

De conformidad con las leyes y normas que se nos apliquen, es posible que necesitemos recabar cierta información sobre ti, por ejemplo, para facilitarla a las autoridades fiscales. Confirmas que, si te solicitamos dicha información, la proporcionarás de manera correcta y oportuna. El hecho de no facilitar la información requerida puede implicar que podamos suspender (temporalmente) tu cuenta o tomar cualquiera de las otras medidas recogidas 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 nosotros o nuestros proveedores de servicios podemos pedirte que completes o corrijas cierta información que nos hayas facilitado en caso de haber incoherencias o incorrecciones. Es posible que se te impida (parcialmente) usar Catawiki hasta que los datos estén completos.

- **No abras múltiples cuentas**

A menos que se acuerde lo contrario explícitamente, no se permite tener más de una cuenta en Catawiki. Si creas otra cuenta, incluso con el fin de eludir una restricción en tu cuenta existente, podemos tomar cualquiera de las medidas establecidas en el [artículo 13 de estas Condiciones generales](#).

- **Identificación**

Nosotros, nuestros proveedores de pagos o cualquier otro tercero que utilicemos para prestar nuestros servicios, podemos pedirte que te identifiques como parte del registro de tu cuenta o para completar 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 eres menor de edad según la legislación de tu país de residencia, no se te permite usar nuestra plataforma online. Podemos suspender o eliminar aquellas cuentas sobre las que tengamos sospechas razonables de que están gestionadas por menores. También podemos pedirte que confirmes tu edad. En caso de que no colabores ante dicha solicitud, podemos limitar tu acceso a Catawiki de acuerdo con estas Condiciones.

- **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 que pidamos a un vendedor que modifique su nombre de usuario si es igual o muy parecido 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 suministro. Asumimos que solo tú puedes iniciar sesión con tu nombre de usuario y contraseña. Para mantener tu cuenta protegida, 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 los medios técnicos, como un ordenador, un teléfono o la conexión a internet.

- **Eliminación de tu cuenta**

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

Si eliminas tu cuenta, no significa automáticamente que se borren 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.

El hecho de eliminar tu cuenta no pone fin a todas tus obligaciones establecidas en nuestras Condiciones. Las disposiciones relativas a pagos, tarifas, reembolsos, cantidades que nos debas, el permiso para el uso de material de usuario, la responsabilidad y las disputas seguirán aplicándose. Cualquier contrato de compraventa entre un vendedor y un comprador también seguirá vigente después de que la cuenta haya sido eliminada.

- **Rechazo del registro de una cuenta**

Queda a nuestra absoluta discreción rechazar cualquier registro de cuenta para pujar o vender en nuestra plataforma online.

- **Podríamos necesitar compartir o mostrar tus datos**

Podríamos estar obligados a compartir cierta información sobre ti con otros usuarios, con las autoridades públicas o con los terceros que correspondan, por ejemplo, para cumplir con obligaciones legales o para ayudar a resolver una transacción o disputa.

También es posible que se nos exija mostrar cierta información sobre ti en nuestra plataforma online, por ejemplo en una página de objeto o en la página de información sobre el vendedor. Esto puede incluir datos como tu nombre, el nombre comercial, tu ubicación o tu estatus de vendedor profesional.

**Resumen:** Necesitas una cuenta para pujar, comprar o vender en Catawiki. Es importante que indiques 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 consultar nuestro [Aviso sobre protección de datos y privacidad](#). En general, nos basamos en tres principios cuando tratamos tus datos:

- **Somos 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.

- **Somos cuidadosos**

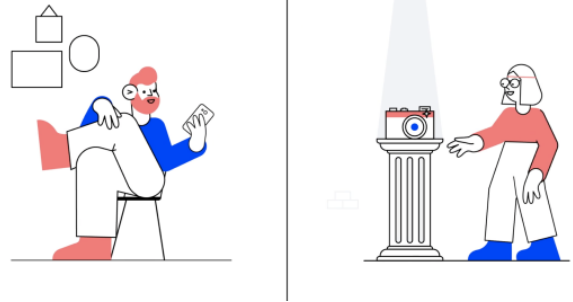
Confías en que protegeremos adecuadamente tus datos personales. Por lo tanto, somos cuidadosos en la manera de tratarlos y en a quién los facilitamos. Vigilamos constantemente cualquier riesgo que pueda afectar a la seguridad o la integridad de nuestra plataforma online y nuestras bases de datos internas, así como también otros riesgos, como el fraude.

- **Queremos serte útiles**

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 recabar más datos de los que necesitamos y eliminar datos cuando ya no sean 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 facilitamos la realización de subastas online de objetos. Los pujadores pueden pujar por objetos, y el mejor pujador compra el objeto al final de la subasta. Aquí tienes un poco más de información sobre el funcionamiento:

- **Orden y búsqueda**

El orden de los objetos en una subasta o feed se basa en la opinión del experto y otros criterios, entre los que se incluye el uso de sistemas automatizados. La forma en que se muestran los objetos o cómo aparecen en una búsqueda se basa en la relevancia por defecto (por ejemplo, artista, año, color o material). 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.

Podemos personalizar la manera en que se ordenan o muestran los objetos, el contenido o las recomendaciones en nuestra plataforma online. Esto puede depender de la información de tu cuenta cuando has iniciado sesión y, para los visitantes que no han iniciado sesión, de datos como el identificador del dispositivo, la ubicación o el comportamiento de navegación. También utilizamos sistemas automatizados que ayudan a clasificar, recomendar o personalizar lo que ves. Estos sistemas pueden tener en cuenta factores como la calidad de los objetos, su ubicación, el interés que tengan los compradores y el rendimiento del vendedor. También podemos emplear la información que nos facilites para ofrecer marketing dirigido y adaptar tu experiencia.

[Más información sobre el orden y las búsquedas aquí.](#)

- **Cada puja o utilización con éxito de la opción Comprar ya es vinculante**

Cada puja o utilización de la opción 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 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 aquí.](#)

Asumiremos que eres la única persona que usa tu cuenta. Esto implica que supondremos 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 Comprar ya**

Las subastas tienen una duración determinada y terminan cuando el tiempo se agota. Puedes ver cuánto tiempo queda para pujar en la página del objeto correspondiente. Si utilizas la opción Comprar ya, la subasta terminará tan pronto como hayas pagado el objeto. También podemos emplear formatos de subasta breves en que los objetos solo están disponibles por un tiempo muy limitado, por ejemplo, 1 hora.

- **Las subastas se pueden prolongar**

Si haces una puja en el último minuto de una subasta convencional, la subasta se prolongará 90 segundos. Cada puja adicional hecha durante ese tiempo extra prolongará la subasta otros 90 segundos. Esto da a otros pujadores interesados una oportunidad justa de reaccionar.

Para Catawiki Live se aplica una regla diferente. Si haces una puja en los últimos 15 segundos de una subasta Catawiki Live, la subasta se prolongará 10 segundos. Cada puja adicional hecha durante ese tiempo extra prolongará la subasta otros 10 segundos.

- **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.

[Más información sobre el precio de reserva.](#)

- **Podemos facilitar ventas posteriores a la subasta**

Si un objeto no se vende o se cancela una venta, podemos volver a poner el objeto a la venta a través de Catawiki. Esto puede incluir ofrecer el objeto a pujadores anteriores o colocarlo en otra subasta de Catawiki.

- **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 prorrogarse por las pujas realizadas en los últimos 60 segundos de una subasta. Las subastas también pueden terminar cuando se usa correctamente la opción 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 de nuestras subastas, y para garantizar que estas 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 promocióne 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).

- **Respetar las opiniones y las valoraciones**

No puedes realizar ninguna acción que pueda socavar nuestros sistemas de comentarios o de valoración. Tienes disponible más información en nuestra [Política relativa a las opiniones](#).

- **No transfieras tu cuenta**

No puedes transferir tu cuenta (incluidas las opiniones) ni tu nombre de usuario a terceros sin nuestro consentimiento.

- **Respetar el carácter privado de la información de usuario**

Solo puedes utilizar los datos de contacto de otros usuarios en relación con una venta específica en nuestra plataforma online para completar tu transacción y efectuar la entrega (ver artículo 16). No puedes extraer, recopilar, compartir, vender ni utilizar esta información para ningún otro fin. Si haces un uso indebido de datos personales, podemos suspender tu cuenta y también podríamos informar a las autoridades.

- **No se permiten las pujas fraudulentas**

Las pujas fraudulentas hacen referencia a cuando alguien puja por un objeto para aumentar artificialmente su precio, deseabilidad o visibilidad, o para influir de otra manera en el resultado de la subasta. No se te permite pujar, directa o indirectamente, por tus propios objetos ni por objetos en cuya venta tú, alguien relacionado contigo o un negocio con el que estés vinculado tengáis interés en influir. Tampoco debes pedir a alguien ni acordar con otra persona que pueje con esta finalidad.

- **No se permite pujar sin la intención de pagar**

Está estrictamente prohibido pujar por uno o más objetos sin tener la intención genuina de pagarlos. Esto incluye hacer pujas por varios objetos mientras se tiene la intención de completar solo algunas de esas compras.

En caso de que detectemos este tipo de actividad en tu cuenta, podemos cancelar las ventas relacionadas, tomar cualquiera de las medidas establecidas en el [artículo 13](#) y restringir tu cuenta. Para proteger la integridad de nuestra plataforma, si sospechamos de alguna puja detrás de la que no exista la intención de pagar, nos reservamos el derecho de eliminar pujas de manera proactiva, restringir tu cuenta, cancelar transacciones relacionadas o requerir una preautorización de la tarjeta de crédito en el momento de la puja.

- **No se permiten los acuerdos al margen entre usuarios**

No debes hacer, aceptar, fomentar ni facilitar ningún acuerdo con otro usuario para comprar, vender, pagar o completar de cualquier otra manera una transacción fuera de Catawiki si entraste en contacto con ese usuario a través de nuestra plataforma o servicios. Esto incluye solicitar o aceptar pagos fuera de Catawiki, o dirigir al usuario a otro canal de venta o al uso de otro método de pago, a menos que lo permitamos expresamente o la legislación aplicable lo exija.

Tampoco se te permite utilizar un anuncio, un objeto, su embalaje o materiales de entrega ni cualquier comunicación relacionada con una venta de Catawiki para fomentar o facilitar transacciones fuera de Catawiki. Esto incluye facilitar datos de contacto, enlaces, códigos QR u otras instrucciones con el fin de trasladar una venta o compra futura fuera de Catawiki.

Si otro usuario te pide que completes una transacción fuera de Catawiki, háznoslo saber, por favor. Podemos tomar ciertas medidas si esto sucede (ver [artículo 13](#)).

- **No utilices Catawiki para actividades económicas ilegales**

No debes utilizar nuestra plataforma online ni nuestros servicios de pago para el lavado de dinero, la financiación del terrorismo ni cualquier otra actividad financiera ilegal. Nosotros o nuestros proveedores de pagos podemos solicitar información o documentos para verificar tu identidad, el método de pago o el origen de los fondos. Si no proporcionas la información solicitada, o si tenemos sospechas razonables de un uso ilegal o indebido, podemos bloquear los pagos, restringir o suspender tu cuenta y, cuando sea necesario, informar a las autoridades pertinentes sobre el asunto.

- **Respetar 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 pertenezcan a Catawiki o de los que Catawiki tenga licencia. No está permitido hacer raspados ("web scraping") de nuestra web. Podemos tomar cualquier medida disponible de acuerdo con la legislación aplicable para prevenir o hacer frente al raspado.

También debes respetar los derechos de propiedad intelectual de otros usuarios y de terceros afectados por tu uso de nuestros servicios.

- **Denuncia el material ilícito**

Si crees que determinado material de usuario es ilegal, engañoso o infringe alguna de nuestras políticas, te pedimos que [nos lo comuniques](#). Solo estamos obligados a eliminar material de usuario inequívocamente ilegal después de que se nos 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 llevar a cabo cualquier acción y comportamiento que puedan ser perjudiciales para nosotros, nuestra plataforma online u otros usuarios.

## Artículo 10. Contrato de compraventa

Celebras un contrato de compraventa vinculante con el vendedor cuando eres el mejor pujador al final de una subasta y se ha alcanzado el precio de reserva, si has utilizado con éxito la opción Comprar ya, o tras aceptar una oferta postsubasta a través del proceso correspondiente de Catawiki. Asegúrate de leer dicho contrato detenidamente.

[Tienes disponible la plantilla para este contrato aquí.](#)

- **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, pueden modificar el contrato de compraventa, siempre que los cambios cumplan la legislación aplicable y no entren en conflicto con nuestras Condiciones o políticas. Si un cambio acordado entra en conflicto con nuestras Condiciones o políticas, prevalecerán dichas Condiciones o políticas. No puedes usar una modificación para cobrar importes adicionales ni para trasladar de alguna manera una transacción fuera de Catawiki.

- **No somos parte del contrato de compraventa**

No intervenimos directamente en el contrato de compraventa, pero si surge un conflicto y el comprador y el vendedor no logran encontrar una solución, podemos (aunque no estamos obligados a ello) hacer todo lo posible para resolver el problema y, en casos excepcionales, también podemos poner fin al 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, podemos enviar un aviso de incumplimiento que incluya un plazo razonable para cumplir con las obligaciones.

Si, transcurrido este plazo, la parte incumplidora sigue sin cumplir con sus obligaciones y/o ya no puede cumplir con ellas, la otra parte, o nosotros en su nombre, podemos cancelar la compra o venta.

- **Cancelación**

Si se cancela una venta, entonces se cancelará el contrato de compraventa. Si nosotros o un usuario cancelamos una 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 en el que nosotros o la otra parte hayamos incurrido al tratar de continuar o cancelar la venta. En estos casos, también podemos reclamar la tarifa de la Protección del Comprador o la comisión de venta a la parte infractora.

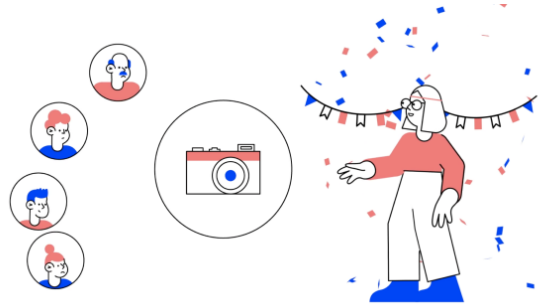
Podemos enviar un aviso de incumplimiento y/o un aviso de cancelación en nombre de un usuario, pero nunca estamos obligados a ello.

- **Derecho de desistimiento**

El contrato de compraventa también se cancela 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. Casos abiertos con otros usuarios**

Nos esforzamos para asegurarnos de que las ventas se desarrollen sin problemas y que tanto los compradores como los vendedores estén satisfechos. La mayoría de las veces todo funciona bien. A veces puede surgir algún problema, por ejemplo, si el objeto no se corresponde con su descripción.

#### **La venta sigue siendo entre el comprador y el vendedor.**

El contrato de compraventa se celebra entre el comprador y el vendedor. No somos parte de ese contrato ni de los conflictos entre usuarios, incluidas las disputas sobre compras, devoluciones, pagos o transacciones.

Tú y el otro usuario sois los únicos responsables a la hora de resolver cualquier problema entre vosotros. Podemos ofrecer asistencia, pero no estamos obligados a ello.

- **Encontrar una solución con el otro usuario**

Una compra en Catawiki es como cualquier otra compra que hace un comprador a un vendedor. Esto significa que tú y el otro usuario debéis intentar primero resolver los problemas entre vosotros. Deberíais hacer todo lo razonablemente posible para lograr este objetivo.

Para ayudar, facilitamos herramientas, como nuestro sistema de mensajería interno (ver [artículo 16](#)) para que tú y el otro usuario podáis encontrar una solución.

Por ejemplo, podéis acordar conjuntamente un reembolso parcial. Para que esto sea más fácil, ofrecemos una herramienta de reembolso parcial que permite resolver problemas directamente con el comprador, sin que tengamos que intervenir.

Si un comprador abre una reclamación, te avisaremos. Entonces podrás ofrecer al comprador un reembolso parcial a través de nuestro sistema de mensajería. Informaremos al comprador sobre tu propuesta y, si la acepta, se emitirá el reembolso parcial. Posteriormente se cerrará el caso.

Si, después de intentarlo seriamente, realmente no podéis encontrar una solución entre vosotros, entonces Catawiki podría decidir intervenir y ayudar.

- **Podemos proporcionar una solución si se abre un caso**

Si hemos abierto un caso y tú y el otro usuario no podéis poneros de acuerdo sobre una solución, haremos todo lo posible para ayudar a resolver el caso. Esto significa que podemos decidir una solución justa, como reembolsar total o parcialmente al comprador, pagar al vendedor o seguir reteniendo un pago, según corresponda. No estamos obligados a intervenir en cada caso y podemos optar por no proporcionar una solución.

Mientras un caso esté abierto, debes colaborar con nosotros y facilitar cualquier información o documentación que solicitemos de forma razonable. Esto puede incluir facturas, certificados, permisos, registros de titularidad, fotos o información que se necesite de una empresa de transporte. Debes proporcionar esta información de manera oportuna y completa, y seguir nuestras instrucciones razonables. Si no colaboras en un plazo razonable, podemos cerrar el caso o tomar otras medidas pertinentes.

Podemos tomar una decisión sobre el caso y el pago relacionado basándonos en la información y las pruebas de que dispongamos. Al utilizar nuestra plataforma online, aceptas que podemos determinar cómo se gestiona un caso en Catawiki. Si no estás de acuerdo con nuestra solución, aún puedes intentar acordar una solución diferente con el otro usuario. Es posible que no respaldemos ese proceso, y podríamos seguir adelante con la solución que habíamos propuesto inicialmente.

Nuestra decisión determina cómo se gestionan un caso y los pagos relacionados, pero no determina ni afecta a los derechos que el comprador y el vendedor puedan tener el uno respecto al otro en virtud del contrato de compraventa o la legislación aplicable. Podríamos reconsiderar un caso si se dispone de nueva información relevante después de nuestra decisión. Te mantendremos informado sobre el resultado y sobre qué se espera de ti.

- **Ponte en contacto con nosotros en los 3 días posteriores a la recepción**

Si eres un comprador y tienes algún problema con un objeto que has comprado, comunícanoslo en los 3 días posteriores a la recepción del mismo. Interrumpiremos entonces el pago al vendedor mientras se trata de encontrar 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. El hecho de hacer este pago efectivo no elimina los derechos del comprador ni del vendedor establecidos en el contrato de compraventa o en la legislación aplicable. Esto significa que si, por ejemplo, tu objeto no se corresponde con su descripción, pero el vendedor ya ha recibido el pago, el vendedor sigue teniendo que proporcionar una solución o un reembolso.

- **Contactar con nosotros transcurridos más de 3 días desde la recepción**

Si no te pones en contacto con nosotros dentro del plazo establecido, es posible que aún podamos resolver el caso, pero la mayoría de las veces 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 un caso y tendrás que dirigirte directamente al vendedor.

- **Limitaciones en nuestros esfuerzos razonables para resolver casos abiertos**

Como plataforma online, solo podemos resolver un caso y facilitar una solución a partir de la información y pruebas proporcionadas por el comprador y el vendedor, tales como fotos, mensajes y otros datos relevantes. No podemos examinar objetos en persona ni confirmar con certeza absoluta si un objeto se corresponde con su descripción. Empleamos las pruebas disponibles para resolver los casos de la forma más justa posible. Si las pruebas son contradictorias o no nos permiten llegar a una conclusión lo suficientemente clara, es posible que decidamos que no podemos ofrecer una solución.

- **Podemos pagar al vendedor o reembolsar al comprador**

Mientras un caso está abierto 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 se debe reembolsar al comprador de conformidad con estas Condiciones, podemos cancelar la venta y reembolsar al comprador, y solicitar al vendedor la devolución del importe (incluyendo la tarifa de Protección del Comprador, cualquier sanción y costes).

Podríamos, por ejemplo, cancelar una venta y reembolsar al comprador en las siguientes situaciones:

- Si confirmamos que el comprador nunca recibió el objeto.
- Si recibimos pruebas de que el objeto no es auténtico, es robado, no es como se describe o está dañado de una manera que no se indicó claramente en la descripción del objeto y las fotos.
- Si el vendedor no quiere o bien demuestra que no puede suministrar el objeto al comprador.
- Si el comprador hace uso del derecho de desistimiento.
- Si tanto el comprador como el vendedor acuerdan mutuamente cancelar la venta.

- **Podemos pedirte que nos devuelvas un importe**

Si decidimos reembolsar o pagar a otro usuario en tu nombre, deberás devolvernos el importe reembolsado o pagado.

- **Auditorías y colaboración**

Si nosotros o una autoridad pública necesitamos verificar algo relacionado con la procedencia, la propiedad cultural o la legislación en materia de exportación o de sanciones, podemos pedirte que facilites información o documentos justificativos. Debes colaborar plenamente en la realización de estas comprobaciones cuando se requieran de manera razonable. Si un objeto es incautado por la aduana o las fuerzas y cuerpos de seguridad debido a información incorrecta o que falta, el usuario que proporcionó esa información será responsable de cualquier consecuencia.

**Resumen:** Si tienes un problema con otro usuario, haremos todos los esfuerzos razonables para resolver la situación. Aceptas que podemos tomar medidas para resolver el caso de una manera justa.

## Artículo 12. Conflictos 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 resultado satisfactorio 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 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.

- **Presentar 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.

- **Plazo de prescripción**

Si has presentado una reclamación contra nosotros, lo que incluye disputas por daños o disputas relacionadas con pagos indebidos o con el cumplimiento de obligaciones, podemos (nosotros o un proveedor de servicios externo) solicitarte que facilites más información (como datos de la cuenta bancaria) o que realices una acción determinada. Si no respondes o no llevas a cabo la acción solicitada en un plazo de 12 meses, consideraremos la reclamación como caducada.



- **Podemos compensar las reclamaciones**

Si nos debes dinero en virtud de estas Condiciones, por ejemplo debido a impuestos, sanciones, costes de reembolso u otras reclamaciones, podemos deducir esa cantidad de cualquier pago que te debamos. Esto también se aplica si se nos considera responsables de los costes derivados de tus acciones o de que no hayas cumplido estas Condiciones o la legislación aplicable. Si la cantidad que te debemos no es suficiente para cubrir lo que nos debes, deberás pagarnos el saldo restante. También podemos suspenderte los pagos hasta que se haya compensado cualquier cantidad que nos debas.

- **Legislación 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 las presentes Condiciones se presentará ante el tribunal competente en Ámsterdam. Si eres un consumidor y la legislación aplicable a los consumidores 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 resolución de una disputa, podemos tomar las medidas de protección que se explican 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 cualquier medida razonable que consideremos apropiada o necesaria para proteger a Catawiki, a nuestros usuarios o la integridad, la seguridad, la equidad o el correcto funcionamiento de nuestra plataforma. Podemos hacer esto, por ejemplo, si sospechamos de fraude, de un uso indebido, de actividad irregular o ilegal, de un incumplimiento de nuestras Condiciones, de un error técnico o manifiesto, o de cualquier otro problema relacionado con una venta, cuenta, pago, caso o uso de nuestra plataforma. Las medidas que tomemos dependerán de las circunstancias y la gravedad del problema.

Si esto sucede, deberás seguir cualquier instrucción razonable que proporcionemos, así como las medidas que tomemos en virtud de estas Condiciones.

- **Podemos emplear métodos de detección automatizados**

Para proteger la integridad de nuestra plataforma, podemos utilizar la inteligencia artificial y métodos automatizados similares para detectar contenidos y actividades que puedan infringir nuestras Condiciones o la legislación aplicable. Esto incluye, entre otras cosas, detectar posibles fraudes, riesgos de seguridad u otras infracciones en la actividad de los usuarios en Catawiki, como tener múltiples cuentas.

Los resultados automatizados pueden ser revisados o corroborados por nuestros empleados o proveedores de servicios cuando corresponda.

- **Podemos limitar tu participación**

Podemos suspenderte temporal o permanentemente la posibilidad de comprar o vender. También podemos eliminar cualquier estatus especial vinculado a tu cuenta o poner fin a cualquier acuerdo entre tú y nosotros. Siempre que sea posible, te informaremos sobre los motivos.

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

Podemos desactivar tu cuenta e impedirte iniciar sesión o acceder a ella en cualquier momento, incluso durante una subasta activa en la que participes como vendedor o pujador. También podemos aplicar restricciones u otras medidas a otras cuentas que, según nuestro criterio razonable, consideremos que están gestionadas o controladas por ti, o que se están utilizando para eludir una restricción u otra medida aplicada a tu cuenta.

- **Recurrir nuestra decisión**

Como usuario de Catawiki, tienes derecho a recurrir nuestra decisión de limitarte el acceso o la participación. Revisaremos la información que proporcionas, evaluaremos tu recurso minuciosamente y te informaremos sobre el resultado.

Puedes apelar nuestra decisión [poniéndote en contacto con nosotros aquí](#). Por favor, explica con el máximo detalle posible por qué no estás de acuerdo con la decisión e incluye cualquier información o prueba relevantes. Esto nos ayudará a examinar tu recurso.

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

En cualquier momento, incluso después de que una subasta o venta haya terminado, podemos rechazar una puja o un uso de la opción Comprar ya, así como revocar nuestra aceptación previa de la misma. Podemos hacer esto a nuestra discreción, por ejemplo, si ha habido un problema técnico.

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

Mientras una subasta o venta está activa, podemos eliminar una puja, un uso de la opción Comprar ya o un objeto. También podemos pausar o cancelar la subasta o venta, así como cancelar una subasta o venta. Podríamos hacerlo, por ejemplo, si sospechamos de problemas técnicos, infracciones de las Condiciones (como pujas fraudulentas), o incumplimientos de leyes relativas a sanciones, controles de exportación o patrimonio cultural.

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

Podemos reiniciar una subasta, pausar el tiempo de finalización o prolongar 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**

Usamos nuestro registro de pujas para determinar quién hizo la puja válida más alta. Si hubiera una diferencia entre el registro de pujas y lo que se muestra en pantalla o en los mensajes, prevalecerá el registro de pujas.

En algunos casos, podemos cancelar una venta o volver a poner un objeto a la venta. Esto puede ocurrir si ha habido un problema técnico, una interrupción u otro error o irregularidad durante la subasta. Si eso sucede, informaremos a los pujadores afectados tan pronto como nos sea razonablemente posible.

Si se elimina una puja por error, o si un error del sistema o humano afecta al resultado de una subasta, podemos corregir el resultado. Esto podría incluir revertir una venta y adjudicar el objeto al mejor pujador correcto. En estos casos, haremos un reembolso íntegro al comprador afectado, incluyendo cualquier tarifa de Protección del Comprador, pero no somos responsables de ningún coste o pérdida adicional.

- **Podemos cancelar una venta**

Si fuera necesario, podemos cancelar una venta. Esto puede suceder, por ejemplo, en los siguientes casos:

- Si creemos que el objeto es falsificado o robado.
- Si 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 contra ti. También nos otorgas un poder notarial irrevocable para hacer valer 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, así como cualquier sanción impuesta a usuario incumplidor.

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 ofrecer otras maneras de venderlo a través de Catawiki, por ejemplo, volviéndolo a colocar en una subasta u ofreciéndolo al mejor pujador o al siguiente mejor pujador. Cuando la venta propuesta sea a un precio diferente, podemos pedir al vendedor que acepte la oferta antes de efectuar la venta.

- **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 mantener Catawiki como un lugar seguro y justo, libre de comportamientos infractores, fraudulentos o de otro modo inapropiados, o para cumplir la legislación aplicable. 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 se hayan vendido en nuestra plataforma online.

Podemos eliminar anuncios, cancelar transacciones o suspender cuentas si sospechamos que se ha producido una infracción de la legislación o de estas Condiciones. Esto incluye problemas relacionados con bienes culturales, sanciones, controles de exportación, esclavitud moderna o derechos humanos.

- **Cooperación con las autoridades públicas**

Catawiki notificará y colaborará plenamente con las autoridades públicas competentes cuando sea necesario, y se espera lo mismo de ti, lo que incluye proporcionar información y documentación precisas cuando se te solicite.

Las autoridades públicas pueden ponerse en contacto con nosotros a través de nuestro canal específico: [lawenforcement@catawiki.nl](mailto:lawenforcement@catawiki.nl)

- **Finalización por quiebra o insolvencia**

Podemos suspender o poner fin de forma inmediata a tu acceso a nuestros servicios si te declaras en quiebra, se te declara insolvente, se inicia un procedimiento de liquidación o realizas una cesión en beneficio de los acreedores. Esto incluye eliminar cualquiera de tus anuncios activos y cancelar cualquier venta pendiente. También nos reservamos el derecho de poner fin a cualquier acuerdo en vigor entre tú y nosotros. Esto se aplica tanto si dichos procedimientos son voluntarios como involuntarios y tanto si eres un particular como una empresa.

Si se nombra un administrador, fideicomisario u agente similar en relación contigo o tus bienes, es posible que estemos legalmente obligados a retener o revertir los pagos pendientes y transferir cualquier cantidad a la parte correspondiente. También podemos recuperar cualquier cantidad que nos debas de acuerdo con el [artículo 12 de estas Condiciones](#).

- **Nuestra decisión es definitiva**

Si ocurre un error relacionado con las pujas o la venta antes, durante o después de una subasta, podemos tomar cualquier medida razonablemente necesaria para solucionarlo. Esto puede incluir determinar quién es el pujador ganador, cancelar o revertir pujas, o pausar, prolongar o cancelar la subasta. Nuestra decisión es definitiva.

- **Expectativas en cuanto al comportamiento y aplicación de medidas frente a usos indebidos**

Esperamos que todos los usuarios respeten nuestras [Normas de la comunidad](#), que explican qué tipo de comportamiento es apropiado cuando se utiliza nuestra plataforma online. Para entender cómo evaluamos y respondemos ante un uso indebido grave o repetido, consulta nuestra [Política relativa al uso indebido](#).

- **Sanciones por el incumplimiento de nuestras Condiciones**

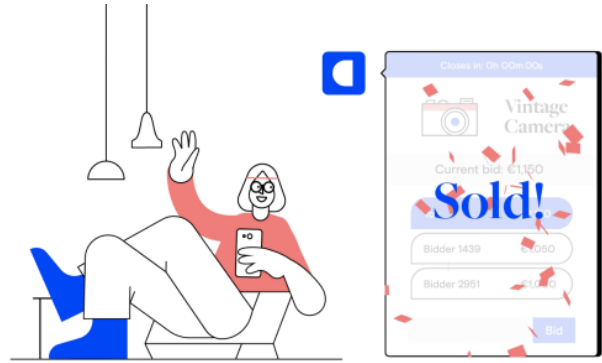
Podemos imponer una multa, a pagar de inmediato, del 15 % del precio de compra de un objeto o 1000 €, la cantidad de las dos que sea mayor, por cada infracción individual de nuestras Condiciones. Para cualquier infracción de nuestras Condiciones que no esté relacionada con una venta específica, esta sanción 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 de 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 mantener Catawiki 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 mantener Catawiki como un lugar seguro y justo.

- **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 realizar tareas de mantenimiento. No podemos garantizar que nuestra plataforma online o cualquiera de sus funciones estén disponibles en un momento determinado, en una ubicación concreta o para un usuario en particular.

- **Seguridad**

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

- **Funcionalidad**

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

Podemos aplicar controles o límites a cómo se presentan u ordenan los precios, incluidos los gastos de envío, en nuestra plataforma online. Esto puede incluir medidas para proteger la confianza de los compradores, garantizar precios justos o mejorar la experiencia de los usuarios.

- **Revisión virtual**

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

La existencia de señales menores de los años, de desgaste o de una fabricación manual es algo habitual en los objetos que se venden en Catawiki, y no siempre significa que un objeto no se corresponda con su descripción.

- **Usuarios independientes**

Los usuarios actúan de forma independiente en nuestra plataforma online. Esto significa que no podemos garantizar la veracidad o exactitud de lo que los usuarios comparten. Esto incluye los anuncios de los vendedores, las descripciones o los documentos sobre la procedencia, así como las opiniones o mensajes de los compradores.

Tampoco podemos garantizar que los vendedores suministren los objetos, que los compradores los paguen o que alguna de las partes complete una transacción o devolución.

Cada usuario es responsable del contenido que sube o comparte. No nos hacemos responsables de la exactitud, legalidad o autenticidad de dicho contenido. Podemos eliminarlo en cualquier momento sin que ello implique responsabilidad alguna.

- **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 que se venda por un precio que cumpla con tus expectativas.

- **Exención de responsabilidad**

Salvo que la ley exija lo contrario, y aparte de las excepciones recogidas en esas Condiciones, no se nos puede considerar responsables de ninguna pérdida o daño relacionados con el uso que hagas de nuestra plataforma, en el sentido más amplio, lo que también incluye, pero no únicamente, situaciones específicas como las siguientes:

- Acciones que van en contra de nuestras Condiciones y el uso ilegal de nuestra plataforma.
- Reclamaciones por el hecho de que nuestros servicios o plataforma online no hayan cumplido con tus expectativas, incluidas las relativas su disponibilidad, funcionalidad o rendimiento.
- 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 cualquier estimación. Las estimaciones no son una garantía del valor de un objeto ni de su precio de venta final. Los precios de venta finales están determinados por la demanda de los compradores y la dinámica de las subastas, y un objeto puede venderse por un importe superior o inferior al estimado.
- Cualquier disminución de valor, pérdida de rentabilidad de la inversión o imposibilidad de revender un objeto. Los objetos vendidos en nuestra plataforma no están destinados a fines de inversión o reventa. Si eliges comprar con tales intenciones, lo haces completamente por tu cuenta y riesgo. No garantizamos que un objeto conserve o aumente su valor, genere una rentabilidad o pueda ser revendido a cualquier precio.
- Errores, omisiones, imprecisiones o incoherencias en el contenido o la información que publicamos, enviamos, generamos, traducimos o ponemos a disposición de cualquier otra manera a través de nuestros servicios u otros canales, incluidos los casos en que utilizamos la inteligencia artificial, herramientas automatizadas o servicios de traducción. Esto incluye, pero no únicamente, descripciones de objetos, páginas de objetos, nuestra página de ayuda, Condiciones, políticas u otro contenido de nuestra plataforma online.
- Cualquier consecuencia derivada de las fotos o vídeos subidos por el usuario, incluido el intercambio de datos personales, la vulneración de derechos de terceros, o contenidos inapropiados o engañosos.

- Cualquier material de usuario que podamos eliminar o cambiar.
- La ejecución, formalización, cancelación o finalización del contrato de compraventa, incluido el ejercicio de nuestros derechos en virtud del contrato de compraventa.
- El estado o funcionamiento de los objetos comprados en Catawiki.
- El orden, la visibilidad, la colocación o la presentación de los objetos, los anuncios y otros contenidos en nuestra plataforma online.
- Cualquier medida o decisión razonable que tomemos para resolver o gestionar casos, hacer cumplir nuestras Condiciones, o mantener la seguridad y equidad de nuestra plataforma, lo que incluye las decisiones relativas a pagos, reembolsos u otras soluciones, así como las restricciones, suspensiones, eliminaciones o finalizaciones relacionadas con anuncios, cuentas o acceso a nuestros servicios (ver [artículo 11](#) y [artículo 13](#)).
- Errores, imprecisiones o incoherencias resultado de las traducciones del contenido que publicamos, incluidas nuestra página de ayuda, nuestras Condiciones y nuestras 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.

- **Responsabilidad**

Si se nos considera responsables de cualquier acto u omisión, nuestra responsabilidad se limita únicamente a los daños directos. Los daños directos se refieren únicamente a la pérdida económica demostrable y a los costes razonables necesarios para prevenir, limitar o investigar daños. Nunca se nos considera responsables de daños indirectos, consecuentes ni especiales. Estos incluyen, entre otros, pérdida de ingresos, de beneficios, de ganancias, de datos, de ahorros anticipados o de fondo de comercio.

Nuestra responsabilidad total siempre está limitada a la cantidad de las tarifas que te hayamos cobrado en los tres meses anteriores al hecho, o quinientos euros, la cantidad de las dos que sea inferior. Esta limitación de responsabilidad también se aplica a nuestra gerencia, directores, expertos y otros empleados, representantes y sucesores legales.

Esta limitación no se aplica en casos de negligencia grave, conducta dolosa o daños resultado de lesiones a la vida, la integridad física o la salud. No nos hacemos responsables de ningún resultado derivado de tu confianza en los precios de reserva sugeridos o estimados, en los valores de los objetos o en los gastos de envío. Sigues siendo el único responsable de tus decisiones relativas a los precios y los envíos.

- **Indemnización**

Si incumples estas Condiciones o cualquier política a la que se haga referencia, un contrato de compraventa, la legislación aplicable, o si realizas cualquier acción fraudulenta o ilegal, aceptas indemnizarnos a nosotros y a nuestros afiliados, directores, empleados y representantes por cualquier reclamación, pérdida o coste que se derive. Esto incluye reclamaciones de usuarios, de terceros o de autoridades públicas, y cubre cualquier gasto razonable en el que incurramos para responder a dichas reclamaciones o para resolverlas. Esto también cubre cuestiones como multas administrativas, disputas relativas a la propiedad intelectual, fraude o problemas relacionados con objetos falsificados, robados, expoliados o exportados ilegalmente vinculados al uso que has hecho de nuestra plataforma.

Esto no se aplica cuando el problema es resultado de nuestra propia negligencia grave o conducta dolosa, o cuando la legislación en materia de protección de los consumidores limita las obligaciones de indemnización.

- **No aplicación**

Algunos procesos, verificaciones o acciones que se mencionan en estas Condiciones pueden llevarse a cabo de forma selectiva, modificarse o no aplicarse en absoluto. Si por alguna razón elegimos no hacer cumplir alguna parte de nuestros acuerdos contigo, no significa que renunciemos a ellos u otros derechos que tengamos en virtud de nuestros acuerdos. Si decidimos no hacer cumplir estas Condiciones en una situación determinada, esto no nos impide hacerlas cumplir en una fecha posterior.

**Resumen:** Nos esforzamos para mantener la seguridad y el buen funcionamiento de Catawiki. 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 de manera significativa 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 aceptas una actualización de nuestras Condiciones, deberás dejar de utilizar la plataforma online y es posible que eliminemos tu cuenta. Las transacciones y obligaciones pendientes seguirán gestionándose de acuerdo con las Condiciones aplicables.

- **Divisibilidad**

Si alguna parte de nuestras Condiciones es nula por cualquier motivo, seguirás estando obligado por el resto de las Condiciones. Nuestro objetivo será 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 derechos y obligaciones que se deriven de estas Condiciones a terceros, por ejemplo como resultado de una reorganización empresarial, adquisición o transacción similar. Al aceptar estas Condiciones, aceptas dicha transferencia de derechos. Asimismo, aceptas que, tras cualquier transacción de este tipo, las presentes Condiciones seguirán siendo vinculantes y que tu cuenta y las transacciones relacionadas con ella seguirán operativas. Ninguna transacción de este tipo constituye una base legal independiente para la eliminación de una cuenta.

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

## Artículo 16. Opiniones y contacto

- **Contactar con otros usuarios**

Después de comprar o vender un objeto, puedes utilizar nuestro sistema de mensajería interno para comunicarte directamente con el 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 para entonces se han resuelto reclamaciones o si hay un error evidente.

Más información en nuestra [Política relativa a las opiniones](#).

- **Sé respetuoso y sigue las reglas**

No puedes utilizar el sistema de mensajería interno, el sistema de valoraciones y 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 venta;

- efectuar u organizar una transacción fuera e la plataforma infringiendo el artículo 9.

Esperamos que siempre respetes nuestra [Política relativa a la comunicación de los usuarios y contra el acoso](#) cuando te comuniques con otros usuarios. Para ayudar a mantener segura nuestra plataforma y hacer cumplir estas reglas, podemos emplear sistemas automatizados y, cuando corresponda, revisar las comunicaciones enviadas a través de Catawiki para detectar e investigar posibles incumplimientos de nuestras Condiciones o políticas.

- **Podemos ponernos en contacto contigo**

Podemos enviarte notificaciones sobre cambios en nuestra plataforma, como los relativos a nuevas características o productos, actualizaciones de nuestras Condiciones o cuestiones relacionadas con tu cuenta u objetos. Podemos enviar estos avisos por correo electrónico, a través de tu cuenta o directamente en nuestra plataforma. Respetamos tus preferencias de marketing y no enviaremos comunicaciones de marketing si te ha dado de baja de ellas. No obstante, no puedes optar por no recibir comunicaciones legalmente vinculantes, como confirmaciones de puja, solicitudes de pago o confirmaciones de una actualización de las Condiciones.

Es tu responsabilidad mantener tus datos de contacto actualizados y comprobar tu cuenta para ver si tienes avisos. Los avisos puestos a disposición a través de tu cuenta o enviados a los datos de contacto que indicaste se considerarán recibidos cuando se pongan a disposición o se envíen.

- **Contactar con nosotros**

Si tienes preguntas sobre nuestra plataforma online, nuestros servicios o nuestras Condiciones, o si estás teniendo problemas técnicos, nuestro equipo de asistencia propio está a tu disposición para ayudarte. Nuestro objetivo es responder de manera oportuna y, cuando sea posible, proporcionar una respuesta o solución útil.

Puedes ponerte en contacto con nuestro equipo de asistencia a través de la [página de ayuda](#). Podemos usar la inteligencia artificial y otros métodos automatizados para proporcionar asistencia a los usuarios de manera eficiente. Ten en cuenta que, si bien nuestro equipo encargado de la asistencia permanece a tu disposición para ayudarte, tu primera consulta generalmente recibirá una respuesta automatizada. También podemos emplear métodos automatizados para traducir comunicaciones y mejorar tu experiencia con el servicio de atención al cliente.

**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.