

Termos & Condições Vendedores Marketplace Worten

1 Âmbito

1.1 Os presentes Termos & Condições aplicam-se ao serviço de intermediação em linha prestado pela Worten¹, no âmbito do Marketplace Worten, disponível no website www.worten.pt e www.worten.es (conjuntamente definido como *Marketplace Worten* ou Plataforma) e regulam a relação entre o Vendedor e a Worten neste âmbito.

1.2 O *Marketplace Worten* é disponibilizado a pessoas coletivas ou empresários em nome individual para anunciar, oferecer e vender online os seus produtos (o **Vendedor**), por intermédio da Worten – Equipamentos Para o Lar, S.A., em Portugal (no website www.worten.pt) e por intermédio da Worten España Distribucion S.L. em Espanha (no website www.worten.es), mediante prévio registo e aprovação desta, num espaço digital que agrega diferentes profissionais. A venda online só é válida e aplicável aos territórios de Portugal Continental e ilhas, Espanha Continental e ilhas baleares.

1.3 No âmbito dos websites mencionados no número anterior, o Vendedor obriga-se a cumprir com toda a legislação e regulamentação nacional e comunitária de proibição de *geoblocking* que lhe seja aplicável e esteja em vigor a cada momento. Em particular, na utilização do website www.worten.pt, o Vendedor encontra-se obrigado a disponibilizar ao Cliente as mesmas condições de acesso aos bens na totalidade do território português, não podendo aplicar condições distintas em função do local de residência ou do local de estabelecimento daquele.

1.4 O Vendedor poderá vender os seus Produtos a compradores que visitem o website da Worten (os “**Clientes**”) a preços e condições estabelecidos pelo próprio Vendedor. Entende-se por “**Produto**” qualquer produto ou serviço comercializado pelos Vendedores enquadrável no *backoffice* da Plataforma do *Marketplace Worten*, do qual consta também informação acerca das comissões aplicáveis.

1.5 A relação entre o Vendedor e o Cliente é regulada pelos Termos & Condições do *Marketplace Worten*, bem como por quaisquer informações adicionais que o Vendedor disponibiliza ao Cliente no site Worten (ex: política de devoluções, política de privacidade etc.) comprometendo-se o Vendedor a disponibilizá-las à Worten para colocação na página do Vendedor disponível no site.

1.6 A utilização do *Marketplace Worten* implica o conhecimento e aceitação, no processo de registo, dos presentes Termos & Condições, do Procedimento de Tratamento de Reclamações constantes do **Anexo I**, da Documentação da Plataforma, os quais em conjunto regulam a relação entre a Worten e o Vendedor no âmbito da contratação eletrónica para utilização do *Marketplace Worten* (“Contrato”).

¹ Worten – Equipamentos Para o Lar, S.A. sociedade comercial anónima registada na Conservatória do Registo Comercial do Porto, com sede no Lugar do Espido, Via Norte, Edifício 2D, 4470-179 Maia, Portugal, com o NIPC 503630330; e Worten España Distribucion S.L. sociedade comercial registada no Registro Mercantil de Madrid com sede em Calle Ulises, 16 – 4ª planta 28043 Madrid, Espanha, com NIF B82140633

2 Funcionamento do *Marketplace Worten*

2.1 O *Marketplace Worten* permite ao Vendedor anunciar os seus Produtos e ofertas, aceitar as respetivas encomendas dos Clientes e cobrar o preço dos Produtos vendidos, em cumprimento de todas as exigências legais. Para esse efeito, a Worten disponibiliza na Plataforma um espaço reservado ao Vendedor para que proceda à sua identificação e à descrição dos seus Produtos, bem como à sua política de devoluções e de privacidade.

2.2 O Vendedor não pode utilizar o espaço referido para fins publicitários ou de marketing.

2.3 As operações realizadas por intermédio do *Marketplace Worten* são celebradas entre os Clientes e o Vendedor, em observância com os preceitos e demais requisitos fiscais que vigoram a cada momento e de acordo com o **Anexo II**.

2.4 A Worten não assume a posição de agente/distribuidor/representante do Vendedor, nem de revendedor dos Produtos propostos pelo Vendedor por intermédio do *Marketplace Worten*.

2.5 A Worten, para além de disponibilizar esta Plataforma *online*, apenas assume a posição de intermediária do Vendedor no âmbito da relação com o Cliente em caso de disputa entre estes, mas não assumirá qualquer responsabilidade decorrente das transações levadas a cabo entre ambos, nem pelo Produto vendido ou a respetiva assistência pós-venda, sem prejuízo das obrigações fiscais aplicáveis à Worten no âmbito da Nova Diretiva do IVA (Diretiva (UE) 2019/1995²).

2.6 As funcionalidades do *Marketplace Worten* e os serviços associados prestados pela Worten podem ser consultados no **Anexo III** aos presentes Termos & Condições.

3 Elegibilidade, Registo e Rastreabilidade dos Vendedores

3.A Elegibilidade

3.1 Para aceder e utilizar o Marketplace, o Vendedor deverá corresponder a uma pessoa coletiva, ou empresário em nome individual, que exerça uma atividade económica, encontrando-se devidamente registada, para efeitos fiscais, no país onde se encontra estabelecida ou outra jurisdição a partir da qual envie os seus produtos com destino aos Clientes.

3.2 O acesso e utilização do Marketplace, por parte do Vendedor, depende de:

- a) criação de conta, do seu registo prévio na Plataforma e da validação pela Worten das condições de elegibilidade, devendo preencher o formulário disponível em <https://www.worten.pt/vender-no-marketplace-worten> e seguir todos os passos aí indicados;
- b) do envio dos seguintes documentos:
 - b1) no caso de pessoa coletiva de direito privado:
 - i. documento comprovativo dos dados bancários do Vendedor (IBAN, SWIFT, titular da conta), com data de emissão inferior a 6 meses;

² Diretiva 2006/112/CE do Conselho de 28 de novembro de 2006, relativa ao sistema comum do imposto sobre o valor acrescentado (DIVA), com as alterações introduzidas Diretiva (UE) 2017/2455 do Conselho, de 05.12.2017 e Diretiva (UE) 2019/1995 do Conselho, de 21.11.2019

- ii. certidão de registo comercial ou outro registo semelhante do Vendedor, nomeadamente certidão comercial permanente;
 - iii. cópia do documento de identificação do representante legal do Vendedor;
 - iv. documento comprovativo do registo de IVA na União Europeia, emitido pela entidade competente do país de expedição, apenas para Vendedores comunitários (localizados na UE) que expedem de país diferente da sua sede;
 - v. documento comprovativo do registo de IVA na União Europeia, apenas para Vendedores extracomunitários (localizados fora da UE).
- b2) no caso de empresário em nome individual (ENI):
- i. documento comprovativo dos dados bancários do Vendedor (IBAN, SWIFT, titular da conta), com data de emissão inferior a 6 meses;
 - ii. documento comprovativo de declaração de início de atividade de comerciante junto da Autoridade Tributária.
- b3) no caso de instituições particulares de solidariedade social:
- i. documento comprovativo dos dados bancários do Vendedor (IBAN, SWIFT, titular da conta), com data de emissão inferior a 6 meses;
 - ii. documento comprovativo do NIPC do Vendedor;
 - iii. documento constitutivo do Vendedor;
 - iv. estatutos;
 - v. ata de eleição do representante do Vendedor.
- b4) no caso de autarquias locais:
- i. documento comprovativo dos dados bancários do Vendedor (IBAN, SWIFT, titular da conta), com data de emissão inferior a 6 meses;
 - ii. documento comprovativo do NIPC do Vendedor;
 - iii. ata de eleição do representante do Vendedor ou, no caso de não ser o Presidente, o despacho de atribuição de competência delegada, em caso aplicável.
- c) aceitação e assinatura dos presentes Termos & Condições e restantes Documentos Contratuais referidos na cláusula 1.5 que regulam a relação entre a Worten e o Vendedor, os quais estão disponíveis e podem ser consultados a qualquer momento no link [Como vender na Worten Passo-a-Passo | Aumenta Vendas Online \(9e9e601731edffd8e5252320f0bc16dd51e00eff\)](https://www.worten.pt/como-vender-na-worten-passo-a-passo-aumentar-vendas-online) e na Plataforma, sendo o Vendedor notificado de qualquer alteração dos Termos & Condições conforme previsto abaixo na Cláusula 27;
- d) assinatura de Declaração de Autocertificação de Vendedor *Marketplace Worten*, referida na subsecção 3.C da presente cláusula, tendo em vista o cumprimento das obrigações de rastreabilidade dos Vendedores do *Marketplace Worten*;
- e) aceitação da utilização de meios automatizados que permitam a verificação da identidade do Vendedor, nos termos legalmente previstos³, bem como a pesquisa de informações relativas à atividade comercial desenvolvida pelo Vendedor, em bases de dados europeias e internacionais.

3.B Registo

3.3 O Vendedor, após remeter o formulário de registo e aceitação dos documentos referidos na alínea b) do 3.2, receberá um e-mail automático a acusar o seu registo. Caso os dados não estejam corretos, o Vendedor deverá proceder imediatamente à sua alteração.

³ Artigo 30.º, n.º 1, alínea b) da DSA e Regulamento (UE) 910/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de julho de 2014, relativo à identificação eletrónica e aos serviços de confiança para as transações eletrónicas no mercado interno e que revoga a Diretiva 1999/93/CE.

A Worten confirmará a aceitação do Vendedor, mediante envio de mensagem eletrónica para o endereço de correio eletrónico disponibilizado pelo Vendedor, sendo essa a data a partir da qual se considera celebrado o Contrato entre as Partes.

3.4 O registo criará uma conta (“Conta”) e está sujeito aos seguintes requisitos:

- Apenas se podem registar como Vendedores pessoas coletivas ou empresários em nome individual;
- Deve ser disponibilizada toda a informação solicitada pela Worten;
- Toda a informação prestada deve ser verdadeira, exata e atual, mais devendo ser atualizada regulamente para que se mantenha fidedigna e correta;
- A informação fiscal deve estar atualizada e ser revista regularmente por forma a manter-se sempre atualizada;
- Não podem ser criadas Contas sob pretextos falsos ou fraudulentos, nem por meios automatizados.

A Worten garante que a identidade do Vendedor está claramente visível para os Clientes, incluindo o nome, endereço postal, número de telefone, endereço de correio eletrónico e número do registo comercial ou número de identificação fiscal e a referência de que a Declaração de Autocertificação de Vendedor foi devidamente assinada, nos websites de venda, de acordo com os dados fornecidos pelo próprio, nos termos do disposto no artigo 30.º da DSA⁴.

3.C Rastreabilidade

- i. Em cumprimento do disposto no artigo 30.º da DSA e demais legislação conexa aplicável relativa à rastreabilidade dos comerciantes, a Worten é obrigada a:
 - a) Obter dos Vendedores, para além dos demais documentos e informações referidos no número 3.2 da presente cláusula, uma declamação de honra e compromisso assinada, denominada “Declaração de Autocertificação de Vendedor”, nos termos da qual o mesmo confirme que todos e quaisquer Produtos, presentemente ou de futuro, colocados para anúncio, oferta ou venda no *Marketplace Worten*, cumprem e respeitam as regras aplicáveis do direito da União Europeia;
 - b) Envidar todos os esforços para avaliar se as informações e documentos fornecidos pelos Vendedores são fiáveis e completos, podendo efetuar pedidos adicionais de comprovativos que atestem a veracidade daqueles; os Vendedores devem responder, sem demora, aos pedidos solicitados neste âmbito;
 - c) Solicitar ao Vendedor que corrija a situação, sem demora, nos casos em que a Worten obtenha indicações suficientes de que qualquer informação ou documento enviado pelo Vendedor, no âmbito da presente Cláusula é inexata, está incompleta ou não está atualizada;
 - d) Suspender o Vendedor até que o pedido de correção indicado na alínea c) anterior tenha sido plenamente satisfeito, podendo o Vendedor apresentar uma reclamação por via do Procedimento Interno de Reclamações, previsto na cláusula 23 dos presentes Termos & Condições;

⁴ DSA corresponde ao Digital Services Act aprovado pela União Europeia por via do Regulamento (UE) 2022/2065 do Parlamento Europeu e do Conselho de 19 de outubro de 2022 relativo a um mercado único para os serviços digitais e que altera a Diretiva 2000/31/CE (Regulamento dos Serviços Digitais).

- e) Armazenar as informações e documentos fornecidos pelos Vendedores para permitir a sua rastreabilidade, de forma segura, durante um período de seis meses após a cessação da relação contratual com o Vendedor;
 - f) Enviar a referida informação e documentação às autoridades competentes, sempre que tal lhe seja requerido.
- ii. O incumprimento, pelo Vendedor, de qualquer uma das obrigações previstas na presente secção 3.C implica a recusa de criação de conta no *Marketplace Worten* ou a suspensão provisória do Vendedor, ficando impedido de comercializar os seus produtos e serviços até à cessação do incumprimento.

4 Condições de utilização do Marketplace

4.A Condições Gerais

4.1 Para aceder ao Marketplace, o Vendedor irá receber um *link* da Worten onde deve inserir o seu endereço de correio eletrónico, *username* e palavra-passe.

4.2 O Vendedor compromete-se a guardar confidencialidade sobre os seus dados de acesso ao Marketplace e a não divulgar os mesmos a terceiros, podendo alterá-los. Com efeito, o Vendedor será o único responsável pelo acesso ao Marketplace com os seus dados.

4.3 Em caso de extravio, de desvio ou de utilização fraudulenta do seu endereço de e-mail e/ou da sua palavra-passe, o Vendedor compromete-se a avisar de imediato a Worten. Neste caso, a Worten irá bloquear as credenciais de acesso do Vendedor e gerar novas credenciais. Caso, após o extravio dos dados de acesso do Vendedor e antes do bloqueio dos mesmos por parte da Worten, tenha(m) ocorrido alguma(s) transação(ões), o Vendedor assumirá inteira responsabilidade independentemente de culpa, exceto se ainda for possível anular a(s) referida(s) transação(ões).

4.4 Ao disponibilizar os conteúdos e informação no Marketplace, o Vendedor autoriza a Worten a utilizá-los, reproduzi-los e divulgá-los por qualquer meio, forma ou plataforma (incluindo por via da sua distribuição, comunicação ao público e colocação à disposição do público, no Marketplace ou em outros locais, incluindo redes sociais), a nível mundial e sem limites de tempo, para efeitos de comunicação, divulgação, campanhas publicitárias e de angariação de Vendedores e Clientes, bem como para efeitos de divulgação do Marketplace e da atividade desenvolvida pela Worten.

4.5 Sem prejuízo das medidas adotadas relativas à moderação de conteúdos, a Worten pode rever os conteúdos na estrita medida para os alinhar com a sua imagem, qualidade, bem como para fazer sugestões de forma/idioma. Em todo o caso, o Vendedor mantém-se exclusivamente responsável pelos Produtos, serviços e conteúdos nos termos dos presentes Termos & Condições.

4.6 Sem prejuízo das obrigações legais aplicáveis, incumbe exclusivamente à Worten definir as condições de exposição, visibilidade, comunicação e divulgação dos Produtos no Marketplace e em qualquer outro local, incluindo destaques e a estratégia de marketing do Marketplace e dos Produtos no âmbito das campanhas gerais de divulgação da Worten, sem prejuízo de o Vendedor poder contratar à Worten campanhas de divulgação específicas.

4.7 O Vendedor deve igualmente:

- a) utilizar o Marketplace de forma responsável, prudente e cuidadosa, não devendo perturbar ou degradar a continuidade, integridade e qualidade dos recursos e funcionalidades do mesmo;
- b) manter a confidencialidade relativamente a todos os dados e informações, a que tenha acesso em virtude do acesso ao Marketplace, nomeadamente os dados pessoais dos Clientes ou de outras pessoas singulares;
- c) identificar-se como agindo na qualidade de profissional, prestando as informações necessárias à Worten e aos Clientes; e
- d) não fornecer quaisquer conteúdos que potencialmente possam ser considerados ilícitos, ilegais ou violadores dos presentes Termos & Condições.

4.8 A Worten irá identificar o Vendedor aos Clientes em conformidade com os dados indicados pelo mesmo aquando do seu registo no Marketplace Worten.

4.9 O Vendedor obriga-se a disponibilizar os seus dados (designação social, nome e email do Representante Legal, país e morada fiscal, país de expedição, NIPC, email e contacto telefónico) à Worten e aos Clientes para efeitos de reclamações, serviço pós-venda e garantia dos Produtos e a identificar-se como agindo na qualidade de Vendedor profissional.

4.B Moderação de Conteúdos

- i. O Vendedor obriga-se a não fornecer qualquer tipo de informações, produtos, serviços ou atividades cujos conteúdos, independentemente da sua forma, atentem contra as leis do direito nacional aplicável ou da União Europeia, regulamentos ou princípios, valores, regras e procedimentos da Worten ou que se relacionem com atividades ilegais.

Neste âmbito, realçam-se a título exemplificativo os discursos ilegais de incitação ao ódio, terroristas, discriminatórios, a partilha de imagens pedopornográficas ou privadas sem autorização, a violação de direitos fundamentais, a perseguição em linha, a violação da proteção de menores, a violação de dados pessoais e privacidade, a violação de direitos de propriedade intelectual de terceiros, , a venda de mercadorias perigosas, a venda ou partilha de produtos facilitadores de atividades criminosas, de produtos contrafeitos ou não conformes, de produtos em violação do direito do consumidor, produtos em violação de direitos de autor ou de direitos de propriedade industrial, produtos em violação da proteção de dados pessoais, a venda ilegal de animais, entre outros previstos na legislação aplicável (os “Conteúdos Ilícitos”).

- ii. Caso, no decurso da utilização do *Marketplace Worten*, o Vendedor forneça quaisquer Conteúdos Ilícitos ou ilegais ou que violem quaisquer disposições legais ou as disposições dos presentes Termos & Condições, a Worten reserva-se o direito bloquear ou eliminar esses conteúdos, sem prejuízo do recurso às autoridades competentes, nos termos legalmente previstos.
- iii. O Vendedor será previamente informado do bloqueio dos Conteúdos Ilícitos, da suspensão provisória ou eliminação definitiva, de acordo com os seguintes termos:
 - a) O bloqueio dos Conteúdos Ilícitos ou ilegais significa os mesmos serão imediatamente retirados, deixando de estar visíveis no Site Worten, sejam estes, imagens, mensagens, textos, vídeos, áudio ou outros;
 - b) A suspensão provisória significa que o Vendedor deixará de poder aceder à sua conta para a venda dos seus Produtos, cujo período poderá variar dependendo da gravidade da infração e da cessação do incumprimento;

- c) A eliminação definitiva significa que o Vendedor deixará de poder aceder à sua conta de forma permanente. A eliminação da Conta do Vendedor é definitiva e irreversível e implica exclusão do Vendedor do *Marketplace Worten*.
- iv. A decisão de moderação de conteúdos da Worten será informada ao Vendedor, indicando os motivos de forma clara e devidamente fundamentada, relativamente às medidas e restrições adotadas.
Caso, no decorrer das diligências efetuadas para averiguar sobre a violação de disposições legais ou do disposto nos presentes Termos & Condições pelo Vendedor em matéria de moderação de conteúdos, a Worten tome conhecimento de qualquer informação que levante suspeitas de que ocorreu, está a ocorrer ou é suscetível de ocorrer um crime, esta informará imediatamente as suas suspeitas às autoridades policiais ou judiciárias competentes sobre a matéria.
- v. A Worten adotou e implementou políticas e procedimentos com vista ao cumprimento das suas obrigações legais de moderação de conteúdos, conforme indicado na Política Digital Worten disponível em [Política Digital da Worten | Worten.pt](#).

4.C Ponto de Contacto Único

- i. Não obstante o estrito cumprimento da legislação aplicável na conceção e gestão do Site Worten, o Vendedor pode, caso detete algum conteúdo que possa suspeitar ser ilícito ou ilegal, denunciá-lo através do ponto único de contacto criado para o efeito no [Seller Center](#).

5 Retribuição e Pagamentos

5.1 No âmbito do *Marketplace Worten* o Vendedor obriga-se a pagar comissões pelas encomendas pagas pelos Clientes, bem como uma subscrição mensal pela utilização da Plataforma.

5.2 A Worten irá transferir para o Vendedor o preço devido pelas encomendas e pago pelos Clientes, deduzido o valor das referidas comissões e subscrição mensal, bem como de outros valores devidos pelo Vendedor.

5.3 Nos termos do número anterior, a Worten reserva-se o direito de cobrar ao Vendedor todos os valores devidos pelo incumprimento dos presentes Termos & Condições, bem como pelo incumprimento de quaisquer obrigações legais que lhe sejam aplicáveis, nos termos do ponto D do **Anexo IV**.

5.4 Nos termos legalmente previstos, a Worten procederá à compensação de débitos aplicáveis sobre o valor a transferir para o Vendedor.

5.5 Os termos e condições de pagamento da retribuição e transferência dos valores para o Vendedor estão previstos no **Anexo IV**.

6 Produtos

6.1 O Vendedor obriga-se a vender apenas os Produtos sobre os quais detenha direitos de propriedade. Os Produtos anunciados pelo Vendedor não podem violar a legislação aplicável, nem quaisquer direitos de terceiros. O Vendedor obriga-se a não anunciar, nem vender qualquer Produto que viole os direitos de propriedade intelectual de terceiros, nomeadamente que, consubstancie uma contrafação ou fraude sobre mercadorias nos termos da lei aplicável.

6.2 O Vendedor obriga-se a anunciar no *Marketplace Worten*, produtos físicos novos reconicionados, desde que devidamente identificados perante o Cliente.

6.3 A Worten não é a vendedora dos Produtos adquiridos por via do *Marketplace Worten*, sendo o Vendedor, devidamente identificado em cada Produto, a parte que contrata com o Cliente a compra e venda dos referidos Produtos. Os Produtos adquiridos no âmbito do *Marketplace Worten* podem ser devolvidos numa loja física da Worten em Portugal Continental e na Madeira, mas não podem ser trocados, cabendo ao Vendedor a assunção da responsabilidade pelas políticas de satisfação relativas aos Produtos.

6.4 O Vendedor é também o único responsável pela exatidão das informações que o mesmo disponibiliza relativamente aos Produtos (nomeadamente características, estado, preço) e obriga-se a que estas sejam claras, verdadeiras e não induzam em erro o Cliente. O Vendedor obriga-se, ainda, a que a informação e as fotografias/imagens por si disponibilizadas e associadas aos Produtos disponibilizados no *Marketplace Worten* sejam legítimas e fidedignas. Mesmo nos casos em que a informação sobre o Produto já conste do website, o Vendedor tem a obrigação de verificar a exatidão daquela informação e de solicitar a correção da mesma em caso de desconformidade ou inexatidão.

6.5 O Vendedor é também o único responsável pelas informações que coloca para cada Produto proposto, no que respeita à segurança dos produtos, relativamente: (i) ao nome, denominação comercial registada ou marca registada do fabricante e endereço postal e eletrónico, através do qual o fabricante pode ser contactado (caso o fabricante não esteja estabelecido na União Europeia, o nome, endereço postal e eletrónico da pessoa responsável); (ii) informações que permitam identificar o produto, incluindo uma imagem do mesmo, o seu tipo e qualquer outro identificador do produto; e (iii) alertas ou informações de segurança que devem ser apostas no produto ou que devem acompanhá-lo, em língua portuguesa ou espanhola.

6.6 Em caso de acidente ou problemas de segurança com Produtos propostos pelo Vendedor, este deve recolher o Produto ao Cliente e efetuar uma perícia ao mesmo e, após o relatório técnico, informar a Worten se o produto é perigoso nos termos do Regulamento (UE) 2023/988, de 10 de maio. Em caso afirmativo, é necessária a recolha aos Clientes afetados que compraram o Produto em causa, obrigando-se o Vendedor a fornecer o aviso de recolha.

6.7 A Worten reserva-se o direito de recusar a colocação no *Marketplace* de um Produto, nomeadamente quando o mesmo não seja acompanhado da informação exigida por lei, incluindo as taxas de imposto aplicáveis aos Produtos, e por estes Termos & Condições.

6.8 Aos Produtos adquiridos no *Marketplace Worten*, aplicam-se as garantias previstas nas Cláusulas 16, 17 e 18, as quais têm de ser cumpridas pelo Vendedor, nos termos legalmente aplicáveis.

6.9 Os Produtos colocados pelo Vendedor no *Marketplace Worten* devem ser anunciados de forma clara e inteligível e estão sujeitos ao sistema de recomendação e ordenação de gama implementado pela Worten (consulte em <https://www.worten.pt/politica-de-ordenacao-de-produtos>).

Este sistema de recomendação e ordenação de gama tem por base um conjunto de parâmetros, permitindo aos Clientes alterar ou influenciar esses parâmetros durante a sua navegação no Site Worten. Os resultados das pesquisas no Site Worten têm por base os seguintes parâmetros:

- a) Relevância: A ordenação por relevância apresenta resultados de Produtos considerando critérios como mais visualizados, mais vendidos, produtos em campanha e produtos que o Cliente tenha visualizado no passado;

- b) Preço (mais baixo): A ordenação por preço mais baixo classifica os Produtos tendo por base o preço, sendo apresentado por ordem crescente;
- c) Preço (mais alto): A ordenação por preço mais alto classifica os Produtos tendo por base o preço, sendo apresentado por ordem decrescente;
- d) Melhor desconto: A ordenação por melhor desconto classifica os Produtos tendo por base o preço, sendo apresentado por ordem decrescente de desconto;
- e) Melhor avaliação: A ordenação por melhor avaliação classifica os produtos tendo por base as avaliações de Clientes (de 1 a 5 estrelas), sendo apresentado por ordem decrescente.

Produtos patrocinados: A ordenação por produtos patrocinados classifica os Produtos tendo por base a publicidade que foi paga pelo anunciante, que pode ser um terceiro ou um Vendedor, e os interesses do Cliente durante as suas pesquisas, sendo os produtos patrocinados apresentados com maior destaque e visibilidade. Para além dos resultados dos conteúdos oferecidos nas páginas de gama do Site Worten, os Clientes poderão ainda encontrar ofertas de produtos ou serviços na Buy Box.

A Buy Box é a secção que aparece do lado direito da página do produto, onde o Cliente pode adicionar o artigo diretamente ao carrinho e ver as principais informações, como conteúdos em destaque com as mesmas funcionalidades, características, quantidades e qualidades, para decidir a sua compra. Na Buy Box é ainda possível aceder às seguintes informações:

- preço e descontos aplicáveis;
- ofertas de outros vendedores para o mesmo artigo;
- opções de entrega ou levantamento em loja e respetiva disponibilidade;
- informações relativas à troca, devolução, cancelamento e reembolso;
- disponibilidade do produto ou serviço; e
- critérios de Winning Offer.

A Winning Offer é a oferta que aparece em destaque na Buy Box. Caso esteja disponível um produto vendido pela Worten, esse é visualizado em primeiro lugar, tendo em conta os seguintes critérios: (i) levantamento em loja em quinze minutos e entrega em casa em duas horas;(ii) entrega grátis com instalação e recolha do equipamento antigo; (iii) política de devolução do produto alargada face à previsão legal e (iv) cumprimento dos padrões de qualidade definidos pela Worten.

As restantes ofertas disponíveis na Buy Box são de Vendedores *Marketplace Worten* que, caso disponíveis, serão listadas de acordo com as melhores ofertas com base num algoritmo composto por:

- critérios quantitativos: preço mais baixo e custos de envio, e
- critérios qualitativos: classificação dos vendedores com base no cumprimento consistente dos padrões de qualidade definidos pela Worten e explicados no parágrafo seguinte, que qualificam o vendedor como "Vendedor Premium".

Assim, uma oferta de um Vendedor Premium com um preço competitivo (ainda que não necessariamente o mais baixo) pode ser destacada como Winning Offer se proporcionar maior fiabilidade e satisfação do Cliente. Os Clientes têm sempre a opção de alterar essa ordenação tendo em conta os critérios quantitativos.

A Worten recomenda aos seus utilizadores Vendedores do *Marketplace Worten*, designados, [Vendedores Premium](#), os quais são destacados com uma sinalização dourada junto ao seu nome e cuja qualificação se baseia nos seguintes critérios:

- a antiguidade no MKP;
- a rapidez na confirmação das encomendas;
- o cumprimento dos prazos de envio;
- a boa capacidade de comunicação com o Cliente e resolução de incidentes;
- avaliação do Vendedor dada pelos Clientes;
- histórico de boa experiência comprovada pelos Clientes.

Por circunstâncias comerciais, operacionais e estratégicas, a Worten reserva-se, a todo o momento, o direito de alterar, os parâmetros acima indicados. A qualificação como Vendedores Premium é atribuída exclusivamente de acordo com os parâmetros indicados e não poderá consubstanciar, em circunstância alguma, um encargo para o Vendedor.

7 Controlos de Qualidade do Marketplace Worten

A) Autorizações para Venda de Marcas Registadas

7.1 Os Vendedores do Marketplace Worten comprometem-se a garantir que os Produtos disponibilizados na plataforma são legais, originais e possuem a devida autorização de venda das respetivas marcas ou representantes de marcas.

7.2 O Marketplace Worten reserva-se o direito de solicitar, a qualquer momento, a documentação adicional que comprove a legitimidade da venda de qualquer Produto, cuja titularidade da marca não seja do Vendedor.

7.3 Antes da disponibilização de Produtos no Marketplace Worten cuja marca não seja da titularidade do Vendedor, poderá ser requerido ao Vendedor o fornecimento dos seguintes documentos:

- Recibos de compra relativos aos Produtos com a seguinte informação:
 - a) Emitido num período inferior a 180 dias;
 - b) nome e morada do Vendedor correspondentes aos indicados por si aquando da abertura da respetiva conta;
 - c) identificação e morada do fornecedor ou distribuidor da marca; e
 - d) comprovativo da compra de, pelo menos, 10 (dez) Produtos e informação dos respetivos preços.

OU,

- Documento emitido pela marca ou respetivo representante relativo aos Produtos com a respetiva autorização da venda:
 - e) Emitido num período inferior a 180 dias;
 - f) em papel timbrado, com logótipo e respetiva assinatura;
 - g) identificação e respetiva morada da empresa que detém a marca; e
 - h) nome e morada do Vendedor correspondentes aos indicados por si aquando da abertura da respetiva conta;

7.4 A Worten reserva-se o direito de verificar a veracidade e exatidão das informações e documentos solicitados ao Vendedor.

7.5 A falta de apresentação dos comprovativos indicados na presente cláusula, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, resultará no bloqueio das ofertas dos Produtos, cujos Vendedores não sejam titulares das respetivas marcas e, em caso de reincidência, a suspensão provisória ou a exclusão do Vendedor do Marketplace Worten, seguindo-se os trâmites constantes da Cláusula 20 dos presentes Termos & Condições.

B) Suspensão no Período Inicial de Atividade

7.6 Os Vendedores registados no Marketplace Worten comprometem-se a cumprir com os padrões de desempenho que assegurem um elevado nível de satisfação dos Clientes. Para esse efeito, o Marketplace Worten estabelece os padrões mínimos de desempenho listados no Anexo XI.

7.7 Adicionalmente, após a criação de loja do Vendedor no Marketplace Worten e durante o primeiro mês de vendas, a Worten poderá realizar um processo de verificação para confirmar o cumprimento do desempenho do Vendedor designadamente, entrega de encomendas, índice de satisfação de Clientes (NSS), classificações de Clientes, entre outros.

7.8 Em caso de incumprimento, o Marketplace Worten reserva-se o direito de suspender provisoriamente o Vendedor, seguindo-se os trâmites previstos na Cláusula 20 dos presentes Termos & Condições. Caso em que a Worten notificará o Vendedor com a fundamentação da sua decisão num suporte duradouro, bem como dará oportunidade para este se pronunciar quanto ao sucedido.

8 Exclusividade de Categorias

8.1 O Marketplace Worten dedica-se continuamente à procura dos melhores produtos aos preços mais competitivos, a fim de apresentar a melhor oferta aos seus clientes. Em particular, a qualidade do serviço oferecido, a amplitude da gama e o reconhecimento e notoriedade da marca dos seus Vendedores são requisitos essenciais para o crescimento e manutenção de um Marketplace que a Worten quer confiável, de qualidade e competitivo para os seus clientes.

8.2 Tendo em conta os pressupostos indicados no número anterior, bem como o cumprimento dos objetivos estratégicos e financeiros prosseguidos pelo Grupo Sonae SGPS, S.A. (do qual a Worten faz parte), foram identificadas empresas do Grupo Sonae, com vista a que tenham a exclusividade na venda das categorias, indicadas no *backoffice* do Marketplace Worten.

9 Venda dos Produtos

9.1 O contrato entre o Vendedor e o Cliente considerar-se-á concluído com a receção da mensagem que contém a ordem de encomenda do Cliente juntamente com a confirmação do respetivo pagamento.

9.2 O Vendedor é informado pela Worten, através da Plataforma do *Marketplace Worten*, quando um Produto que tenha disponibilizado no mesmo, for encomendado por um Cliente.

9.3 O Vendedor deve validar e confirmar ao Cliente a encomenda em questão, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas a contar da receção da respetiva ordem de encomenda.

9.4 A Worten comunica ao Vendedor, o mais tardar no prazo de 24 (vinte e quatro) horas após a confirmação pelo Vendedor da encomenda e do seu pagamento pelo Cliente, os dados pessoais do Cliente que sejam necessários para proceder à faturação e entrega do(s) Produto(s) encomendado(s).

9.5 O Vendedor obriga-se a verificar e a dar resposta às suas mensagens, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, recebidas no âmbito do Marketplace Worten, para tomar conhecimento dos Produtos encomendados pelos Clientes.

9.6 A venda ao Cliente só será processada após a confirmação do respetivo pagamento pelo Cliente, pelo que será uma venda sujeita à condição resolutive que se verifica em caso de indisponibilidade do Produto ou não aceitação pelo Cliente de Produto alternativo.

9.7 O Vendedor obriga-se a cumprir o disposto nos **Anexos V, VI, VII, VIII, IX e X** dos presentes Termos & Condições no caso de comercialização de Suplementos Alimentares ou Produtos Similares, Vegetais ou Produtos Vegetais, Ração ou Alimentos para Animais de Companhia, Produtos Digitais e E-Books, de Produtos Cosméticos e de Higiene Corporal e de Lâmpadas de baixa eficiência energética, respetivamente.

9.8 O Vendedor obriga-se a anunciar no *Marketplace Worten* apenas Produtos que estejam disponíveis e a eliminar de imediato qualquer anúncio relativo a Produtos que já não estejam disponíveis.

9.9 Caso o Produto pretendido pelo Cliente não esteja disponível no momento de finalizada a venda ou depois, os montantes pagos pelo Cliente serão reembolsados no prazo máximo de 30 (trinta) dias após o conhecimento da indisponibilidade do Produto, o que deve ocorrer no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da receção da ordem de encomenda.

9.10 Os dados registados no processo de compra constituem prova das transações efetuadas.

10 Envio e Entrega dos Produtos

10.1 No âmbito do website www.worten.pt, o Vendedor obriga-se a disponibilizar condições de entrega para a totalidade do território português, sem prejuízo da possibilidade de aplicar condições de entrega distintas em função do local de residência ou do local de estabelecimento do Cliente.

10.2 O Vendedor deve, para cada Produto, indicar expressa e claramente no *Marketplace Worten* as modalidades de entrega do mesmo, de acordo com a tabela de métodos de entrega disponibilizada na Plataforma *Marketplace Worten*, e todos os custos associados.

10.3 O Vendedor obriga-se a incluir o *tracking ID* (informação de acompanhamento) nas encomendas, o qual deve estar em conformidade com o país de expedição que o mesmo indicou.

10.4 Adicionalmente, o Vendedor deverá identificar de forma visível na parte de fora da encomenda, o Guia de Entrega ("*Delivery Slip*") gerado automaticamente para cada encomenda na Plataforma *Marketplace Worten*.

10.5 O Vendedor obriga-se a acondicionar os Produtos de forma a não os danificar, durante o transporte.

10.6 O Vendedor obriga-se a entregar as encomendas por si aceites nos prazos por si definidos no *backoffice* da Plataforma *Marketplace Worten* (este prazo de entrega contém tempos de preparação e de envio); o prazo de entrega não poderá ultrapassar o prazo indicado ao Cliente pelo Vendedor no *Marketplace Worten* ou, na falta de indicação de data ou período de entrega, 30 (trinta) dias corridos a contar da receção da ordem de encomenda.

10.7 Em caso de incumprimento do prazo de entrega referido no número anterior, o Cliente tem direito a solicitar a entrega num prazo adicional adequado às circunstâncias.

10.8 Se o Vendedor não cumprir a entrega no prazo adicional, o Cliente tem o direito de resolver imediatamente o contrato, tendo o Vendedor que devolver o montante pago, incluindo despesas de entrega, no prazo máximo de 14 (catorze) dias, sob pena de o Cliente poder exigir a devolução em dobro.

10.9 O Vendedor deve, ainda, confirmar o estado de “enviado” (“*shipped*”) na Plataforma *Marketplace Worten*.

10.10 O Vendedor obriga-se ainda a disponibilizar ao Cliente, através da Plataforma *Marketplace Worten*, a cópia da fatura correspondente ao produto adquirido, no prazo máximo de 5 dias a contar da data da expedição.

10.11 Adicionalmente, o Vendedor tem de assumir todas as responsabilidades e riscos de transporte das encomendas, o que significa que terá de pagar, quando for o caso, o IVA se aplicável, os direitos aduaneiros, bem como as taxas para desalfandegamento, dependendo o montante a pagar do valor de mercado da mercadoria que compõe a encomenda.

11 INCOTERM

11.1 À relação estabelecida entre o Vendedor e o Cliente são aplicáveis os **Incoterms DDP** (“*Delivered Duty Paid*”) ou seja, o Vendedor suporta todos os riscos associados a trazer as mercadorias para o local de destino designado pelo Cliente, incluindo o pagamento de todos os direitos aduaneiros ou taxas que sejam devidas.

11.2 O Vendedor será responsável por quaisquer produtos confiscados, incluindo multas, taxas, custos ou outras despesas associadas àqueles, pelas autoridades aduaneiras, resultantes da violação da propriedade intelectual de terceiro ou de violação de qualquer proibição e restrição referente à importação e exportação que o Vendedor não tenha cumprido.

12 Preço da Venda

12.1 O preço de venda dos Produtos é definido livremente pelo Vendedor, nos termos da legislação em vigor.

12.2 O preço indicado no *Marketplace Worten* deve incluir todos os impostos, taxas e despesas aplicáveis (nomeadamente IVA, despesas de embalagem, EcoReee, transporte, compensação equitativa prevista na Lei de Cópia Privada se aplicável, direitos aduaneiros e taxas, etc).

12.3 O Vendedor deverá definir e identificar separada e expressamente os custos de envio, quer no site quer na própria fatura (nos casos aplicáveis) dos Produtos ao Cliente, em conformidade com as tabelas disponibilizadas na Plataforma do *Marketplace Worten*.

12.4 Nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 70/2007, de 26 de março, o qual aprova as Práticas Comerciais com Redução de preço nas Vendas a Retalho e do Decreto-Lei n.º 166/2013, de 27 de dezembro, o qual aprova o regime aplicável às práticas individuais restritivas do comércio, o *Marketplace Worten* reserva-se o direito de bloquear todas as ofertas de Produtos disponibilizadas pelos Vendedores, caso a diferença entre o preço mais baixo anteriormente aplicado ao Produto e o preço final da oferta seja superior a 80 % (oitenta por cento).

12.5 Em caso de bloqueio da oferta referida no número anterior, a Worten notificará o Vendedor e indicará, antes ou, no momento em que o bloqueio produza efeitos, a fundamentação da sua decisão num suporte duradouro, bem como dará a oportunidade para este se pronunciar quanto ao sucedido ou alterar o preço aplicado ao Produto.

12.6 As obrigações fiscais do Vendedor encontram-se reguladas detalhadamente no **Anexo II**.

13 Cancelamento de Encomendas

13.1 Em caso de cancelamento da encomenda por parte do Cliente até à aceitação da encomenda pelo Vendedor, a Worten reembolsará o Cliente de todos os pagamentos efetuados o mais tardar no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data em que o Vendedor foi informado da decisão do Cliente de cancelamento.

13.2 No caso de cancelamento da encomenda por parte do Cliente em momento posterior à aceitação da encomenda pelo Vendedor, caberá ao Vendedor, se assim o decidir, desencadear o reembolso diretamente no *backoffice* da Plataforma *Marketplace Worten*.

13.3 No caso de cancelamento da encomenda por parte do Vendedor, após a respetiva aceitação, há lugar à suspensão provisória do Vendedor, nas situações previstas no **Anexo XI**.

14 Reclamações não relacionadas com desconformidade dos Produtos

14.1 O Cliente poderá apresentar reclamações no *Marketplace Worten* relativa aos Produtos adquiridos no âmbito do *Marketplace Worten*.

14.2 Os litígios são resolvidos diretamente entre o Cliente e o Vendedor, podendo eventualmente a Worten ser intermediária através das ferramentas colocadas à sua disposição no *Marketplace Worten*.

14.3 O Vendedor obriga-se a responder ao Cliente, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas a qualquer mensagem apresentada pelo Cliente ou por intermédio da Worten relativamente aos Produtos. Sempre que um Cliente apresentar uma reclamação relativamente a um Produto, o Vendedor assume a responsabilidade da resolução da referida disputa. O Vendedor deverá envidar todos os esforços para resolver a disputa que o opõe ao Cliente de forma amigável.

14.4 Após a confirmação da receção da encomenda, e nos casos em que o cliente se recusar a contactar diretamente o Vendedor, quando o Cliente apresentar uma reclamação para os canais de comunicação da Worten, relacionada com o Produto adquirido junto do Vendedor, a Worten irá reencaminhar através da Plataforma tal reclamação para o Vendedor.

14.5 O Vendedor deverá enviar à Worten uma resposta no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas. Caso a informação fornecida pelo Vendedor seja suficiente, a Worten enviará uma resposta ao Cliente com base na informação fornecida pelo Vendedor. Caso a informação fornecida pelo Vendedor seja insuficiente, o Vendedor deverá prestar os esclarecimentos adicionais no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas. Em qualquer caso, a Worten comunicará sempre ao Vendedor a resolução final. Neste caso, o Vendedor irá fornecer à Worten toda a informação necessária para que a Worten possa representar junto do Cliente.

14.6 No caso em que o Vendedor não resolva o litígio com o Cliente no prazo de 10 (dez) dias corridos a contar da receção da reclamação, a Worten poderá, após notificação do Vendedor para o efeito, proceder ao reembolso ao Cliente de forma justificada, debitando as respetivas quantias ao Vendedor.

14.7 Sem prejuízo dos casos em que a Worten assuma a posição de intermediária do Vendedor no tratamento de reclamações apresentadas pelo Cliente nos termos da presente cláusula, a Worten não assumirá qualquer responsabilidade perante o Cliente, declinando qualquer responsabilidade a este título, por ser parte alheia da relação contratual entre Cliente e Vendedor.

15 Outras Obrigações

15.1 O Vendedor obriga-se ainda a:

- (a) Fornecer e manter os seus dados, certificado fiscal e contactos verídicos, completos e atualizados, bem como a identificar-se como agindo na qualidade de Vendedor profissional em todas as comunicações e contactos com Clientes ou informações partilhadas no Marketplace;
- (b) Prestar um serviço de qualidade aos Clientes, mediante o emprego da diligência, zelo e profissionalismo devidos;
- (c) Cumprir a legislação aplicável em matéria de exercício da atividade comercial inerente à venda dos Produtos (nomeadamente registo comercial, obrigações contabilísticas, contributivas e tributárias);
- (d) Vender e entregar Produtos em conformidade com todas as leis, regulamentos e códigos de conduta aplicáveis;
- (e) Assegurar a condição, características, nível de conservação e estado geral dos produtos, incluindo qualquer uma das suas partes acessórias ou principais, defeitos ou vícios dos produtos e conformidade dos mesmos com as informações disponibilizadas na Plataforma;
- (f) Assegurar a existência e exatidão da documentação associada aos produtos, nos termos previstos nos Regulamentos Europeus aplicáveis;
- (g) Informar os preços dos Produtos (IVA incluído), incluindo quaisquer taxas adicionais que possa cobrar, mais reconhecendo que a Worten pode recusar a disponibilização de um Produto no Marketplace em caso de desacordo com a adequação do preço para os Clientes;
- (h) Garantir a fidedignidade, rigor e exatidão de todas as informações, dados e conteúdos disponibilizados no ou através do Marketplace, nomeadamente da descrição das características dos produtos, preços, qualidades, extras, documentação disponível ou outras funcionalidades, bem como por quaisquer conteúdos que os acompanhem (como seja imagens, textos, música, gráficos, vídeos, nome e as marcas, bem como outros elementos identificativos deste – doravante “Conteúdos”). Todos os conteúdos que o Vendedor pretenda publicar no *Marketplace Worten* serão previamente aprovados pela Worten, nomeadamente, para efeitos de controlo de qualidade e licitude dos produtos;
- (i) Garantir que os produtos e conteúdos não violam a lei aplicável, nem promovem o racismo, discriminação ou a violência, mais não tendo linguagem ou conteúdo ofensivo, obsceno ou difamatório ou que viole a privacidade de terceiros;
- (j) Garantir que os conteúdos são corretos e verdadeiros;
- (k) Não apresentar ofertas de compra ou venda de Produtos ilícitos e/ou não anunciar ofertas e/ou informações de carácter violento, provocativo, ofensivo, racista ou suscetível de violar a privacidade ou direitos de terceiros;
- (l) Propor para venda produtos seguros de acordo com o Regulamento da Segurança Geral dos Produtos (Regulamento (UE) 2023/988 de 10 de maio de 2023);
- (m) Assumir a total e exclusiva responsabilidade pela veracidade dos dados da oferta do Produto e a sua adequação ao conteúdo da oferta, bem como a responsabilidade pela legalidade, venda e consequências da venda do Produto;
- (n) Pautar a sua atuação na utilização do Marketplace pela adoção de comportamentos cordiais e urbanos no trato com os restantes Vendedores e Clientes;
- (o) Caso aplicável, o Vendedor compromete-se ainda a responder às mensagens dos Clientes em língua inglesa, caso não o possa fazer na língua do Cliente. Adicionalmente, o Vendedor compromete-se a colaborar de forma proativa com a Worten no sentido de responder às questões e satisfazer, na medida do possível, os pedidos submetidos;

- (p) Utilizar, respetivamente, a língua Portuguesa e Espanhola em todos os conteúdos, comunicações e informações que disponibilize aos Clientes no *Marketplace Worten*, consoante esteja a colocar os seus Produtos para venda no website www.worten.pt ou www.worten.es (a título de exemplo e de forma não taxativa, na rotulagem/etiquetagem, na informação relativa à garantia, no manual de instruções, nos anúncios dos seus Produtos, na sua identificação e quaisquer outras informações prestadas ao Cliente);
- (q) Não ceder a sua posição contratual a terceiros, sem a prévia autorização por escrito da Worten;
- (r) Informar atempada e diligentemente a Worten da ocorrência de todo e qualquer evento que possa vir a prejudicar ou impedir o cumprimento pontual e atempado de qualquer uma das obrigações emergentes destes Termos & Condições; e
- (s) Cumprir todas as obrigações decorrentes das compras e vendas de Produto através do Marketplace e a legislação aplicável, e em vigor a cada momento, nomeadamente relativa a:
- Contratos celebrados à distância⁵;
 - Venda e garantia dos bens de consumo⁶;
 - Práticas comerciais desleais⁷;
 - Segurança geral dos produtos e serviços⁸;
 - Práticas comerciais com redução do preço⁹;
 - Indicação de preços de venda a retalho¹⁰;
 - Obrigações fiscais e aduaneiras¹¹;
 - Cláusulas Contratuais Gerais¹²;
 - Publicidade¹³;
 - Proteção de dados pessoais¹⁴;
 - Práticas de bloqueio geográfico e de discriminação¹⁵.

⁵ Designadamente, em conformidade com a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores.

⁶ Designadamente, em conformidade com a Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de maio de 1999, a Diretiva (UE) 2019/771 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019 e a Diretiva (UE) 2019/770 do Parlamento Europeu e do

Conselho, de 20 de maio de 2019 relativa a certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas e a certos aspetos relativos ao fornecimento de conteúdos e serviços digitais.

⁷ Designadamente, em conformidade com a Diretiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno.

⁸ Designadamente, em conformidade com a Diretiva 2001/95/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 3 de dezembro de 2001, relativa à segurança geral dos produtos.

⁹ Designadamente, em conformidade com o Decreto-Lei n.º 70/2007, de 26 de março, na sua versão atualizada.

¹⁰ Designadamente, em conformidade com o Decreto-Lei n.º 138/90, de 26 de abril, na sua versão atualizada.

¹¹ Nomeadamente em conformidade com o previsto na Diretiva (UE) 2019/1995 do Conselho de 21 de novembro de 2019 e Diretiva (UE) 2017/2455 do Conselho de 5 de dezembro de 2017 que altera a Diretiva 2006/112/CE no que respeita às disposições relativas às vendas à distância de bens e a determinadas entregas internas de bens, no Código do Imposto sobre o Valor Acrescentado, e no Regime do IVA nas Transações Intracomunitárias, na legislação fiscal aplicável em matéria de faturação, documentos de transporte e outros documentos fiscalmente relevantes, bem como nas normas aduaneiras aplicáveis.

¹² Designadamente, em conformidade com o Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro, na sua versão atual.

¹³ Designadamente, em conformidade com a Diretiva 2006/114/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2006, relativa à publicidade enganosa e comparativa.

¹⁴ Designadamente nos termos previstos no Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) e da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto.

¹⁵ Designadamente, em conformidade com o Regulamento (UE) 2018/302 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 28 de fevereiro de 2018, que visa prevenir o bloqueio geográfico injustificado e outras formas de discriminação baseadas na nacionalidade, no local de residência ou no local de estabelecimento dos clientes no mercado interno e com a Lei n.º 7/2022, de 10 de janeiro.

15.2 O Vendedor reconhece e aceita que será o único e exclusivo responsável pelos seguintes factos:

- Pagamento da retribuição à Worten de acordo com o disposto nestes Termos & Condições;
- A execução dos contratos de compra e venda que tenham como objeto os Produtos, onde se inclui, caso aplicável, todo o processo de transferência de propriedade e de domínio sobre os produtos;
- A política de reembolso ou troca para os seus Produtos, de acordo com o disposto nestes Termos & Condições ou com a sua política divulgada na Plataforma; e
- Risco pela não comercialização de qualquer produto disponibilizado no Marketplace.

15.3 O Vendedor não deve induzir os seus Clientes em erro sobre a relação entre o Vendedor e a Worten, não podendo designadamente indicar falsamente que Produtos e Conteúdos que disponibilize são patrocinados ou apoiados pela Worten.

15.4 O Vendedor compromete-se a observar as melhores práticas ambientais com vista a um embalamento mais sustentável, concretizando uma preocupação da Worten no sentido de diminuir o impacto ambiental da sua atividade e dos seus parceiros.

15.5 A Worten é uma empresa de reconhecido mérito, com elevado sentido de profissionalismo e que privilegia a boa relação com os seus clientes. Nesse sentido, os Vendedores, em todas as suas interações com a Worten e com os Clientes, deverão responder com urbanidade, máximo respeito e abster-se de qualquer comentário ou resposta inapropriado, ofensivo, calunioso ou conflituoso.

16 Direito de Livre Resolução do Contrato de Compra e Venda pelo Cliente

A) Exercício do direito de livre resolução nos termos gerais

16.1 No âmbito do Marketplace Worten, as devoluções realizam-se de acordo com a Diretiva n.º 2011/83/UE relativa aos direitos dos consumidores, que regula as Vendas à Distância e impõe aos Vendedores o Direito de Livre Resolução dos Consumidores. Este regime é obrigatório, sem prejuízo de os Vendedores poderem estabelecer condições mais favoráveis aos consumidores.

16.2 O Cliente pode, livremente e sem necessidade de apresentar qualquer justificação, resolver o contrato celebrado com o Vendedor e proceder à devolução do Produto, no prazo máximo de 14 (catorze) dias seguidos após receção do Produto. No caso de vários Produtos encomendados pelo Cliente numa única encomenda, mas entregues separadamente, o prazo conta-se a partir do dia em que o Cliente receba o último Produto.

16.3 Para o efeito da devolução do Produto, exige-se ao Cliente que sejam respeitadas as condições seguintes:

Produtos	Condição
Livros	Condição original
Filmes, TV e Música: CD, DVD, Vinil, etc.	Embalagem por abrir, com os selos intactos
Software e Videojogos	Embalagem por abrir, com os selos intactos
Eletrónica (TV, Áudio, Vídeo, Informática, GPS, etc.)	Produtos sem sinal de uso indevido. Devolução dos Produtos completos, com todos os seus componentes e acessórios, manual de instruções e embalagens originais em perfeito estado
Roupa, Sapatos e Complementos	Condição original e com todas as embalagens e etiquetas
Restantes Produtos	Produtos sem sinal de uso indevido. Devolução dos Produtos completos, com todos os seus componentes e acessórios, manual de instruções e embalagens originais em perfeito estado

16.4 Caso o Vendedor preveja um prazo mais alargado ou condições mais vantajosas para devoluções ao abrigo do Direito de Livre Resolução, este obriga-se a indicar o prazo e as condições de devolução na sua página do *website* da Worten, explicitando as condições específicas que poderão ser aplicáveis à devolução do Produto, desde que não limitem os direitos conferidos pela Lei ao Cliente.

16.5 Salvo acordo das partes em contrário, disponibilizado na Política de Devoluções do Vendedor, este não é obrigado a aceitar devoluções de:

- a) Bens confeccionados de acordo com especificações do Cliente ou manifestamente personalizados;
- b) Bens que, por natureza, não possam ser reenviados ou sejam suscetíveis de se deteriorarem ou de ficarem rapidamente fora de prazo;
- c) Bens selados não suscetíveis de devolução, por motivos de proteção da saúde ou de higiene quando abertos após a entrega;
- d) Bens que, após a sua entrega e por natureza, fiquem inseparavelmente misturados com outros Produtos; e
- e) Fornecimento de conteúdos digitais não fornecidos em suporte material.

16.6 O exercício do direito de livre resolução pelo Cliente pode ser feito através da abertura de conversa com o Vendedor via chat na Plataforma *Marketplace* Worten.

16.7 Em caso de resolução do contrato de compra e venda, por via do exercício de livre resolução, serão reembolsados ao Cliente, todos os pagamentos efetuados, sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data em que o Vendedor foi informado da decisão do Cliente de resolução. Só é permitida a retenção do reembolso enquanto os bens não forem recebidos ou enquanto o Cliente não apresentar prova da devolução do bem; em qualquer caso, a lei proíbe a retenção do reembolso nos casos em que é o Vendedor que deve proceder à recolha dos bens (pela sua natureza ou dimensão), bem como nos casos em que o Vendedor se ofereceu para recolher os bens.

16.8 O reembolso dos montantes pagos deve ser efetuado através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo Cliente na transação inicial. A Worten procederá ao reembolso, depois de o mesmo ser validado pelo Vendedor no *backoffice* da Plataforma *Marketplace* Worten. No caso da Worten já ter transferido o montante correspondente àquela encomenda, deduzido da comissão, este será debitado pela Worten ao Vendedor, deduzindo-o no ciclo de pagamento seguinte ou enviando a respetiva nota de débito ao Vendedor.

16.9 Incumbe ao Cliente suportar o custo da devolução dos Produtos, exceto quando os Vendedores aceitem suportar esse custo nas suas condições de devolução. O Vendedor tem de informar o Cliente, previamente à celebração do contrato, sobre quem suporta os custos da devolução dos Produtos.

16.10 O Vendedor não é obrigado a reembolsar os custos adicionais de entrega quando o Cliente solicitar, expressamente, uma modalidade de entrega diferente e mais onerosa do que a modalidade comumente aceite e menos onerosa proposta pelo Vendedor.

16.11 Quando, pela sua natureza ou dimensão, o bem não puder ser devolvido por correio, incumbe ao Vendedor recolher o bem e suportar o respetivo custo.

16.12 O incumprimento da obrigação de reembolso dentro do prazo previsto no ponto 16.7, obriga o Vendedor de bens ou prestador de serviços a devolver em dobro, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo do direito do consumidor a indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais.

16.13 Sempre que solicitado pela Worten, o Vendedor está obrigado a enviar a informação sobre as situações de devoluções e números de remessa (número atribuído pelo Vendedor e/ou pela transportadora por este contratada para o envio do Produto ao Vendedor).

B) Exercício do direito de livre resolução em Loja Física

16.14 Tratando-se de um Produto de pequenas dimensões (medidas = 120x50x40cm e peso inferior a 30kg), o Cliente poderá, ainda, exercer o direito de resolução através da entrega do Produto numa loja física da Worten que esteja localizada em Portugal Continental e na Madeira (doravante “Loja Física”). Aplicar-se-ão, neste caso, com as devidas adaptações as regras referidas em “16. A) Exercício do direito de livre resolução em termos gerais”, assim como as regras seguintes.

16.15 A Worten verificará se o Produto está dentro das dimensões referidas no número anterior e se a entrega do produto é feita dentro do prazo legal ou outro, mais amplo, estabelecido pelo Vendedor. A validação da data de entrega será feita em função da informação carregada pelo Vendedor no *backoffice* da Plataforma Marketplace Worten (*tracking ID*). Na ausência de informação dada pelo Vendedor, sobre a data da entrega do produto, a Worten deverá considerar que o Cliente está a exercer a resolução em tempo.

16.16 Em caso de resolução do contrato de compra e venda, por via do exercício de livre resolução em Loja Física, a Worten procederá, no momento, após verificar que a resolução é admissível (designadamente por se verificarem as condições descritas em 16.14 e a política de devolução aplicável), ao reembolso, ao Cliente, dos montantes pagos.

16.17 No prazo máximo de 20 (vinte) dias seguidos a contar da data do reembolso mencionado em 16.16, a Worten irá proceder ao envio do Produto para o Entrepasto Logístico da Worten, sendo o Vendedor notificado quando o artigo estiver disponível para recolha no Entrepasto Logístico da Worten ¹⁶.

16.18 O Vendedor obriga-se a levantar o Produto em questão no Entrepasto Logístico da Worten, no prazo máximo de 30 (trinta) dias seguidos, após o envio da notificação de disponibilização do artigo referida no número anterior, salvo se o Vendedor tiver contratado um dos serviços logísticos da Worten, caso em que se aplicarão as regras desse serviço.

16.19 Findo o prazo de 30 (trinta) dias referido no número anterior, a Worten cobrará ao Vendedor o montante de € 0,15 (quinze cêntimos), por cada dia de armazenamento do Produto em questão, até que ocorra a recolha do Produto ou até que a Worten adquira a propriedade do mesmo nos termos do número seguinte.

16.20 Caso o Vendedor não proceda à recolha do Produto no prazo de 30 (trinta) dias mencionado no ponto 16.18, a Worten enviará uma interpelação final ao Vendedor informando-o que, caso nada diga no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, o(s) Produto(s) em questão serão considerados voluntariamente abandonados e, conseqüentemente, o Vendedor perderá o seu direito de propriedade sobre os mesmos a favor da Worten, que os adquire por via de ocupação (cf. artigo 1316.º do Código Civil).

¹⁶ Este número não se aplica aos Vendedores que contratualizem o serviço de Returns.

16.21 O Vendedor poderá contestar a decisão da Worten de reembolso, no prazo máximo de 30 (trinta) dias¹⁷, a contar da data em que a Worten lhe comunicou a referida decisão, mediante preenchimento de formulário disponível em [Seller Center](#) (“Encomendas”/“Contestação de Reembolso”. No preenchimento deste formulário, o Vendedor deve justificar os motivos pelos quais discorda da decisão de reembolso.

16.22 A contestação apresentada pelo Vendedor será analisada pela Worten no prazo máximo de 5 dias úteis, a contar da data de receção do formulário submetido por aquele. Caso a Worten valide a justificação apresentada pelo Vendedor, o valor da encomenda, depois de deduzido o valor correspondente à comissão devida à Worten, será restituído àquele no ciclo de pagamentos seguinte. No caso de não validação, devidamente fundamentada, da contestação apresentada pelo Vendedor, não haverá lugar à restituição do valor da encomenda.

17 O Direito de Rejeição

17.1 O Vendedor obriga-se a cumprir os termos constantes do presente capítulo, bem como o direito de rejeição conferido aos Clientes que efetuem compras em [worten.pt](#), no âmbito da Diretiva n.º 2011/83/EU, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores e da Diretiva n.º 2019/771/EU, de 20 de maio de 2019, relativa a certos aspetos da compra e venda de bens.

17.2 Nos primeiros 30 (trinta) dias após a receção do Produto, o Cliente pode, por via do direito de rejeição, devolver o artigo que apresente desconformidade.

17.3 Entende-se que o Produto está desconforme nas seguintes situações:

- a) O Produto não corresponda à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e não detém a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características tal como anunciado pelo Vendedor;
- b) O Produto é inadequado a qualquer finalidade específica a que o Cliente o faça destinar, de acordo com o anunciado pelo Vendedor;
- c) O Produto não é entregue juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como anunciado pelo Vendedor; e
- d) O Produto não é fornecido com todas as atualizações, tal como anunciado pelo Vendedor.

17.4 Para além dos requisitos previstos no artigo anterior, os Produtos devem:

- a) Ser adequados ao uso a que os Produtos da mesma natureza se destinam;
- b) Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o Vendedor anunciado ao Cliente antes da compra pelo Cliente, sempre que aplicável;
- c) Ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o Cliente possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável; e
- d) Corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos Produtos do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo Vendedor, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.

¹⁷ No caso de Vendedores que contratualizaram o serviço de Returns, o prazo para contestar a decisão da Worten de reembolso é de 45 (quarenta e cinco) dias, a contar da data em que a Worten comunicou a referida decisão.

17.5 Caso o Vendedor preveja outras situações de desconformidade dos Produtos para lá das mencionadas nos números anteriores ou um prazo mais alargado para devoluções ao abrigo do Direito de Rejeição, este obriga-se a indicar o prazo e as condições de devolução na página do produto no Marketplace da Worten, explicitando as condições específicas que poderão ser aplicáveis, desde que não limite os direitos conferidos por Lei ao Cliente.

17.6 Tratando-se de um Produto de pequenas dimensões (120x50x40cm ou que ultrapassem o critério $C+2L+2A \leq 300$ cm, sendo $C \leq 120$ cm) e peso inferior a 30kg e querendo o Cliente resolver o Contrato, o exercício do direito de rejeição poderá ser realizado pela entrega do Produto, dentro do prazo aplicável, em Loja Física.

17.7 Em caso de exercício do direito de rejeição em Loja Física, a Worten: (i) verificará se o Produto está dentro das dimensões referidas no número anterior; (ii) se a entrega do Produto é feita dentro do prazo legal ou outro, mais amplo, estabelecido pelo Vendedor e (iii) procederá à análise do Produto, de forma a comprovar a existência da desconformidade apontada pelo Cliente, prevista nos termos das cláusulas 17.3 e 17.4.

17.8 A validação da data de entrega será feita em função da informação carregada pelo Vendedor no *backoffice* da Plataforma Marketplace Worten (*trackind ID*). Na ausência de informação, dada pelo Vendedor, sobre a data da entrega do produto, a Worten deverá considerar que o Cliente está a exercer a resolução em tempo.

17.9 Em caso de resolução do contrato de compra e venda, por via do exercício de rejeição em Loja Física, a Worten procederá, no momento, após verificar que a resolução é admissível (designadamente por se verificarem as condições descritas em 17.7), ao reembolso, ao Cliente, dos montantes pagos e debitar ao Vendedor, no ciclo de pagamento seguinte, o valor equivalente ao do reembolso, sendo restituído ao Vendedor o valor da comissão.

17.10 No caso de não se verificarem as condições descritas na cláusula 17.7, a Worten receberá o produto do Cliente e encaminhá-lo-á para análise pelo Vendedor, seguindo-se as demais regras previstas na Cláusula 18 dos presentes Termos & Condições.

17.11 Nos casos em que o Cliente exerça o direito de rejeição em Loja Física, a Worten irá proceder ao envio do Produto para o Entrepasto Logístico da Worten, no prazo máximo de 20 (vinte) dias seguidos a contar da data do reembolso mencionado no número 17.9. O Vendedor será notificado quando o artigo estiver disponível para recolha no Entrepasto Logístico da Worten.¹⁸

17.12 O Vendedor obriga-se a levantar o Produto em questão no Entrepasto Logístico da Worten, no prazo máximo de 30 (trinta) dias seguidos, após o envio da notificação de disponibilização do Produto pela Worten referida no número anterior, salvo se o Vendedor tiver contratado um dos serviços logísticos da Worten, caso em que se aplicarão as regras desse serviço.

17.13 Findo o prazo de 30 (trinta) dias referido no número anterior, a Worten cobrará ao Vendedor o montante de € 0,15 (quinze cêntimos), por cada dia de armazenamento do Produto em questão, até que ocorra a recolha do mesmo ou até que a Worten adquira a propriedade nos termos do número seguinte.

¹⁸ Este número não se aplica aos Vendedores que contratualizem o serviço de Returns.

17.14 Caso o Vendedor não proceda à recolha do Produto no prazo de 30 (trinta) dias mencionado na cláusula 17.12, a Worten enviará a este uma interpelação final informando-o que, caso nada diga em contrário no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, o Produtos em questão serão considerados voluntariamente abandonados e, conseqüentemente, o Vendedor perderá o seu direito de propriedade sobre os mesmos a favor da Worten, que os adquire por via de ocupação (cf. artigo 1316.º do Código Civil).

17.15 O Vendedor poderá contestar a decisão da Worten de reembolso, no prazo máximo de 30 (trinta) dias¹⁹, a contar da data em que a Worten lhe comunicou a referida decisão, mediante preenchimento de formulário disponível em [Seller Center](#) (“Encomendas”/“Contestação de Reembolso”. No preenchimento deste formulário, o Vendedor deve justificar os motivos pelos quais discorda da decisão de reembolso.

17.16 A contestação apresentada pelo Vendedor será analisada pela Worten no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data de receção do formulário submetido por aquele. Caso a Worten valide a justificação apresentada pelo Vendedor, o valor da encomenda, depois de deduzido o valor correspondente à comissão devida à Worten, será restituído àquele no ciclo de pagamentos seguinte. No caso de não validação, devidamente fundamentada, da contestação apresentada pelo Vendedor, não haverá lugar à restituição do valor da encomenda.

18 Outros Direitos no Âmbito da Garantia dos Produtos

18.1 Para produtos adquiridos e faturados até 31 de dezembro de 2021, caso o Produto chegue danificado, não funcione corretamente ou esteja em desconformidade com a informação prestada pelo Vendedor no momento da venda ou com o contrato de compra e venda – desconformidade – o Cliente tem o direito à sua reposição em conformidade, a título gratuito, através dos seguintes meios:

- Reparação;
- Substituição por um produto com características equivalentes;
- Redução do preço;
- Resolução.

O Vendedor terá de confirmar se o Produto se encontra abrangido por alguma garantia legal ou comercial adicional anunciada na sua página no *website*.

18.2 Em [worten.pt](#), no caso de a desconformidade se detetar nos primeiros 30 (trinta) dias após a entrega do bem, o Cliente poderá solicitar a imediata substituição ou resolução.

18.3 Cabe ao Vendedor prestar garantia do Produto durante o período definido pela Lei aplicável em Portugal (nomeadamente, para artigos adquiridos e faturados até 31-12-2021, o disposto no Regime Jurídico da Venda e Garantia de Bens de Consumo - Decreto-Lei 67/2003 de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei 84/2008 de 21 de maio e, para artigos adquiridos e faturados após 01-01-2022, o disposto no Decreto-Lei 84/2021 de 18 de outubro que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais) e o disposto na Lei aplicável em Espanha (nomeadamente o Real Decreto-ley 7/2021 e o Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de novembro, pelo que se aprova o texto refundido da Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios e outras leis complementares).

¹⁹ No caso de Vendedores que contratualizaram o serviço de Returns, o prazo para contestar a decisão da Worten de reembolso é de 45 (quarenta e cinco) dias, a contar da data em que a Worten comunicou a referida decisão.

18.4 Os Produtos adquiridos a partir de 1 de janeiro de 2022, inclusive, têm os seguintes prazos de garantia:

18.4.1 Em worten.pt:

- Produtos Novos e Recondicionados: 3 (três) anos;
- Produtos Usados: 18 (dezoito) meses;
- Conteúdos e Serviços Digitais de fornecimento único: 2 (dois) anos;
- Por cada reparação realizada ao abrigo da garantia legal, acrescem 6 (seis) meses ao prazo de garantia, com o limite de 4 (quatro) reparações.

18.4.2 Em worten.es:

- Produtos Novos: 3 (três) anos;
- Produtos Usados: 12 (doze) meses;
- Conteúdos e Serviços Digitais de fornecimento único: 2 (dois) anos.

18.5 Se o Vendedor oferecer garantias adicionais não contempladas no presente Contrato ou na Lei aplicável, deverá especificá-las na sua página do *Marketplace Worten*, e as mesmas sobrepõem-se ao disposto na lei se forem mais favoráveis aos clientes.

18.6 No caso de substituição do Produto, o novo Produto goza da mesma garantia legal do Produto substituído.

18.7 O Vendedor obriga-se a proceder à reparação ou substituição do Produto no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos a contar da receção do pedido de ativação de garantia, salvo se a natureza e complexidade dos bens, a gravidade da falta de conformidade e o esforço necessário para a reparação ou substituição justifique um prazo superior.

18.8 Sempre que o Cliente acione a garantia, de acordo com a presente Cláusula, o Vendedor é obrigado a elaborar e disponibilizar na Plataforma *Marketplace Worten* o relatório técnico de onde conste a decisão e respetiva fundamentação, bem como a discriminação das intervenções realizadas no Produto, no caso aplicável, até ao término do prazo indicado no número anterior.

18.9 Em caso de resolução do contrato de compra e venda, o reembolso deve ser realizado no prazo máximo de 14 (catorze) dias a contar da data em que o Vendedor foi informado da decisão do Cliente de resolução, ou da confirmação, por parte do Vendedor, da receção do Produto nas devidas condições de utilização ou, em alternativa, da apresentação de prova de devolução do bem pelo Cliente.

18.10 O Vendedor obriga-se a assumir todos os custos com a devolução do Produto desconforme, incluindo, quando aplicável, os portes postais, as despesas de transporte e outros custos de logística, com o envio do Produto substituto, nos termos a acordar com o Cliente. No caso da devolução da totalidade dos Produtos de uma encomenda, será devolvido o total pago pelo Cliente (preço dos Produtos e portes de envio). Caso uma encomenda seja parcialmente devolvida, o Cliente receberá um reembolso parcial correspondente ao preço do(s) Produto(s) devolvido(s) e custo de envio rateado pelo número de Produtos da encomenda.

18.11 Para Produtos adquiridos em worten.pt, a Worten tem a obrigação legal de gerir as ativações de garantia perante o Cliente, nos termos previstos nas cláusulas anteriores, podendo articular com o Vendedor essa ativação, por forma a assegurar o cumprimento da legislação em vigor, salvo indicação expressa em contrário do Vendedor, caso em que a Worten irá gerir diretamente com o Cliente. Nas situações em que o Cliente se dirija a uma loja Worten para proceder à entrega do Produto e a ativação da garantia seja levada a cabo pelo Vendedor, a Worten irá enviar o Produto em questão para o Entrepósito Logístico Worten no prazo máximo de 10 (dez) dias seguidos a contar da receção do artigo pela Worten.

18.12 Nos casos em que, nos termos do número 18.11, a Worten se torne responsável perante o Cliente pela desconformidade dos Produtos, tem o direito de regresso sobre o Vendedor, imputando ao mesmo todos os custos associados ao processo de ativação de garantia, incluindo o valor reembolsado ao Cliente e, nos casos aplicáveis, transportes, portes postais, mão-de-obra, custos logísticos, peças, peritagens, entre outros, devidamente fundamentados. Nestes casos, se o Vendedor estiver ativo e tiver créditos em conta corrente será feita uma compensação, por acerto, no ciclo de pagamento seguinte; se o Vendedor não estiver ativo ou não tiver créditos em conta corrente será interpelado ao pagamento, nos termos legais aplicáveis.

18.13 Verificando-se uma utilização indevida do Produto (e caso o Vendedor ou a Worten tenha aceite a devolução do Produto), as despesas de envio caberão exclusivamente ao Cliente.

18.14 Salvo pedido expresso do Vendedor em sentido contrário, no caso de reparação, substituição ou reembolso por exercício de garantias legais nos termos da presente Cláusula, o Vendedor obriga-se a recolher o produto do Entrepósito Logístico da Worten até ao limite de 30 (trinta) dias após o envio da notificação de disponibilização do artigo pela Worten, salvo nos casos em que o Vendedor tenha contratado um dos serviços logísticos da Worten, caso em que se aplicarão as regras previstas para esse serviço.

18.15 Findo o prazo referido no número anterior, a Worten cobrará ao Vendedor o montante de € 0,15 (quinze cêntimos), por cada dia de armazenamento do produto em questão, até à recolha do mesmo ou até que a Worten adquira a propriedade nos termos do número seguinte.

18.16 Caso o Vendedor não proceda à recolha do produto desconforme no prazo mencionado no número 14 do presente artigo, a Worten enviará a este uma interpelação final informando-o que, caso nada diga em contrário no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, os produtos em questão serão considerados voluntariamente abandonados e, conseqüentemente, o Vendedor perderá o seu direito de propriedade sobre os mesmos a favor da Worten, que os adquire por via de ocupação (cf. artigos 1316.º do Código Civil).

19 Níveis de Serviço

19.1 O Vendedor compromete-se, na relação com a Worten e com os clientes a cumprir os níveis de serviço identificados no **Anexo XI**, bem como desde já, aceita as penalidades previstas como sejam consequência do seu incumprimento.

20 Suspensão e Exclusão do Vendedor do Marketplace

20.1 Sem prejuízo das situações previstas no **Anexo XI**, a Worten reserva-se o direito de suspender provisoriamente e/ou de excluir do *Marketplace Worten* qualquer Vendedor que, consoante a gravidade da situação:

- a) incumpra o disposto nos presentes Termos & Condições e nos demais Documentos Contratuais;

- b) incumpra o disposto na legislação aplicável, bem como não esteja munido das autorizações legais e regulatórias necessárias;
- c) incumpra o disposto na legislação fiscal, nomeadamente, irregularidades ou falhas na entrega do IVA à Autoridade Tributária;
- d) não proceda à assinatura digital dos presentes Termos & Condições, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a partir da data de ativação da loja;
- e) tenha comportamentos ou interações inapropriadas, ofensivas, caluniosas ou conflituosas quer com os Clientes, quer com a Worten;
- f) proponha frequentemente produtos não conformes com o Regulamento (UE) 2023/988, de 10 de maio de 2023 relativo à Segurança Geral dos Produtos; e/ou
- g) forneça quaisquer Conteúdos Ilícitos ou ilegais ou violadores de quaisquer disposições legais ou das disposições dos presentes Termos & Condições.

20.2 Em caso de suspensão provisória, a Worten notificará o Vendedor e indicará, antes, ou no momento em que a suspensão produza efeitos, a fundamentação da sua decisão num suporte duradouro, bem como dará oportunidade para este se pronunciar quanto ao sucedido.

20.3 No caso de exclusão – resolução dos Termos & Condições por iniciativa Worten com base nos fundamentos indicados na Cláusula 20.1 – a Worten irá transmitir ao Vendedor, num suporte duradouro, nomeadamente por correio eletrónico com registo de entrega, os motivos que conduziram à sua decisão com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data da exclusão. Contudo, este prazo de pré-aviso pode não ser cumprido, e a Worten pode informar o Vendedor dos motivos da sua exclusão sem respeitar o referido prazo, quando a Worten:

- a) Esteja sujeita a uma obrigação legal ou regulamentar que determine a cessação da prestação de todos os seus serviços de Marketplace a um determinado Vendedor de forma que a impeça de respeitar esse pré-aviso;
- b) Exerça um direito de cessação por uma razão imperativa nos termos do direito nacional que respeite o direito da União Europeia; e/ou
- c) Possa demonstrar que o Vendedor violou, duas vezes seguidas ou três vezes de forma interpolada, os presentes Termos & Condições, resultando na inativação definitiva da conta do Vendedor e consequente cessação da prestação dos serviços de Marketplace.

20.4 Acresce que a Worten não terá qualquer dever de justificar os motivos que conduziram à decisão de exclusão do Vendedor se, e tal como previsto no Regulamento (UE) n.º 2019/1150, estiver sujeita a uma obrigação legal ou regulamentar que determine a não transmissão dos factos ou das circunstâncias específicas ou da referência aos motivos aplicáveis, ou se demonstrar que o Vendedor violou, cinco vezes seguidas ou oito vezes de forma interpolada, o disposto nos presentes Termos & Condições, resultando na cessação da prestação de todos os serviços de Marketplace.

20.5 Tanto no caso de suspensão, como no caso de exclusão, o Vendedor terá a oportunidade de esclarecer os factos e as circunstâncias relevantes no âmbito do procedimento interno de tratamento de reclamações a que se referem a Cláusula 1.6 e o **Anexo I**.

20.6 A exclusão do Vendedor pelos motivos identificados no **Anexo XI** implica a resolução dos presentes Termos & Condições, por iniciativa da Worten. Nestes casos, a Worten irá suspender o acesso do Vendedor à sua Conta, com a exceção dos dados referentes a encomendas de Clientes, que se encontrem pendentes à data da cessação dos presentes Termos & Condições.

20.7 Se, na data em que a Worten decidir pela exclusão do Vendedor do *Marketplace Worten*, existirem valores em dívida, os mesmos deverão ser pagos pelo Vendedor no prazo indicado na notificação para pagamento.

20.8 A Worten pode ainda suspender provisoriamente o *Marketplace Worten* caso haja necessidade de responder a um perigo imprevisto e iminente relacionado com a defesa dos serviços de intermediação em linha, dos Clientes ou de outros utilizadores profissionais contra a fraude, os programas informáticos maliciosos (*malware*), as comunicações comerciais não solicitadas (*spam*), as violações de dados ou outros riscos em matéria de cibersegurança.

20.9 No caso de aplicação da suspensão provisória pelos motivos contantes no **Anexo XI**, o Vendedor poderá, a todo o tempo, solicitar à Worten a reativação da sua conta, através do preenchimento do formulário designado por Plano de Reativação e disponibilizado ao Vendedor na comunicação de aplicação da referida medida, onde indicará as medidas tomadas para sanar o incumprimento que deu origem à suspensão. A possibilidade de requerer o referido Plano não se aplica quando o incumprimento que levou à suspensão incida sobre obrigações legais.

20.10 O plano mencionado no número anterior é avaliado pela Worten, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da respetiva receção. No caso de decisão favorável, a Worten irá, sem demora injustificada, levantar a suspensão e concederá ao Vendedor um período inicial de graça (doravante designado por “imunidade”), durante o qual o Vendedor não irá ser suspenso por incumprimentos decorrentes do mesmo fundamento da suspensão inicial. O período inicial de graça terá a duração de 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogado, a pedido do Vendedor, por iguais períodos, até ao limite de 3 (três) períodos consecutivos. Considera-se períodos consecutivos quando as reativações ocorram no prazo de 3 (três) meses seguidos.

20.11 Findos os períodos indicados no número anterior e após a terceira reativação da loja na sequência da submissão de planos de reativação da loja, a Worten poderá não reativar a loja e excluir o Vendedor do *Marketplace Worten*.

21 Resolução do Contrato

21.1 O Marketplace Worten pode resolver os presentes Termos & Condições na sequência do incumprimento definitivo, pelo Vendedor, de quaisquer das suas obrigações ao abrigo destes Termos & Condições e demais Documentos Contratuais, bem como por impossibilidade objetiva ou subjetiva.

21.2 Adicionalmente, o Vendedor pode resolver os presentes Termos & Condições caso não concorde com as alterações aos mesmos que lhe sejam comunicadas nos termos da Cláusula 27, devendo comunicar a sua intenção de resolução no prazo de 15 (quinze) ou 30 (trinta) dias, após recebida a notificação da alteração dos presentes Termos & Condições, conforme previsto, respetivamente, nas Cláusulas 27.4 e 27.5.

21.3 A resolução do Contrato – cessação dos Termos & Condições por iniciativa do Vendedor – produz efeitos no prazo de 15 (quinze) dias a contar da receção da notificação, momento a partir do qual cessará automaticamente a relação contratual entre as Partes, bem como o direito de o Vendedor aceder ao *Marketplace Worten* e a vender os seus Produtos através do mesmo.

22 Classificação

A. Dos Vendedores

22.1 A Worten não classifica os Vendedores do *Marketplace Worten*. No entanto, a Worten permite que os Clientes atribuam estrelas de 1 a 5 aos Vendedores, bem como a possibilidade de inserirem comentários públicos num campo de texto livre. A informação das estrelas atribuídas ao Vendedor está disponível na página do produto que o Cliente adquiriu, na página de produto que o Vendedor está a vender, bem como na página do Vendedor no *Marketplace Worten*, com a indicação do número médio aritmético do total de estrelas resultado das avaliações efetuadas pelos Clientes, não incluindo nenhum outro parâmetro.

22.2 Adicionalmente, os Clientes podem avaliar a qualidade dos Vendedores, através dos seguintes indicadores/parâmetros, com resposta “sim/não”:

- a) Método de envio de acordo com a expectativa do Cliente;
- b) Produto conforme à descrição feita pelo Vendedor;
- c) Prazo de entrega respeitado;
- d) Produto bem embalado.

22.3 Estes indicadores são avaliados e apresentados de forma autónoma e com grau de importância igual entre si, não tendo um peso relativo diferenciado e não são utilizados para contabilizar a média das estrelas atribuídas ao Vendedor. A Worten não utiliza quaisquer ferramentas para influenciar estes parâmetros.

22.4 As avaliações ficam visíveis para todos os utilizadores do website Worten. A Worten apresenta o nome que o Cliente utilizou na encomenda para identificar a avaliação.

22.5 As Classificações inseridas por Vendedores são consideradas fraudulentas, pois tencionam influenciar artificialmente os resultados. A Worten não terá em conta a inserção de classificações pelos Vendedores, através de contas fraudulentas, e poderá aplicar uma penalização e/ou suspensão e exclusão do Vendedor nos termos do **Anexo XI**.

22.6 Após as primeiras 20 (vinte) encomendas, os Vendedores que tenham classificação inferior a 4 estrelas, poderão ser penalizados nos termos previstos no **Anexo XI**.

B. Dos Produtos

22.7 O *Marketplace Worten* apresenta, organiza e comunica os Produtos do Vendedor através das seguintes regras de avaliação:

- a) As avaliações dos Produtos não estão indexadas ao Vendedor que os comercializa;
- b) Os Clientes podem avaliar o Produto de forma global atribuindo entre 1 a 5 estrelas, que fica visível nas páginas de Produtos e nas páginas de gama e recomendações;
- c) O Cliente pode ainda responder a outros parâmetros de avaliação, que variam mediante a categoria de cada Produto. Os principais parâmetros são a relação qualidade-preço, a qualidade do produto e as suas funcionalidades. O Cliente pode ainda deixar um comentário por escrito e submeter imagens sobre o produto.

22.8 Os indicadores referidos no número anterior, são avaliados e apresentados de forma autónoma e com grau de importância igual entre si, não tendo um peso relativo diferenciado e não são utilizados para contabilizar a média das estrelas atribuídas ao Produto. A Worten não utiliza quaisquer ferramentas para influenciar estes parâmetros.

23 Procedimento Interno de Reclamações

23.1 A Worten fornece um procedimento interno de tratamento de reclamações apresentadas pelos Vendedores.

23.2 Este procedimento permite aos Vendedores apresentar reclamações relativas a quaisquer questões tecnológicas relacionadas com o *Marketplace Worten*.

23.3 Adicionalmente, caso o Vendedor não concorde com alguma decisão tomada pela Worten, com fundamento na violação legal ou dos presentes Termos & Condições ou em caso de Atuação Abusiva, em matéria de moderação de Conteúdos Ilícitos ou ilegais, ou relativos à não correção ou fornecimento das informações e documentos necessários para o cumprimento das obrigações de rastreabilidade dos Vendedores, pode utilizar este procedimento para apresentar a sua reclamação, de forma eletrónica e gratuita, durante um período de 6 (seis) meses após a tomada da decisão, a contar da data da notificação da decisão.

23.4 Sempre que uma reclamação contiver fundamentos suficientes para a Worten considerar que a sua decisão é infundada ou que os conteúdos fornecidos pelo Vendedor não são ilegais nem incompatíveis com os presentes Termos & Condições, ou contenha informações que indiquem que o comportamento do Vendedor não justifica a medida tomada, a Worten revoga a sua decisão.

23.5 O Vendedor poderá aceder ao procedimento interno de tratamento de reclamações a qualquer altura mediante preenchimento de formulário de contacto disponível em [Seller Center](#). Adicionalmente, o Procedimento Tratamento de Reclamações do *Marketplace Worten* encontra-se em anexo a estes Termos & Condições (**Anexo I**).

24 Confidencialidade e Tratamento de Dados

A. Confidencialidade

24.1 No âmbito destes Termos & Condições, ambas as Partes poderão ter acesso a informação confidencial (doravante “Informação”) da outra Parte, a qual será claramente identificada e ficará sujeita aos termos da presente Cláusula.

24.2 Por Informação, entende-se toda a informação escrita, verbal ou constante de suporte informático, que contenha dados, consoante o aplicável, de natureza organizativa, técnica, comercial ou financeira, designadamente “*know-how*”, listas e dados de clientes ou fornecedores, materiais, soluções e equipamentos, listas de produtos, estudos, *software* ou qualquer outra informação relativa à atividade da Worten.

24.3 As Partes comprometem-se a tratar e a manter como absolutamente confidencial toda Informação e a utilizá-la única e exclusivamente no âmbito destes Termos & Condições, abstendo-se de qualquer uso fora deste contexto independentemente dos fins, quer em benefício próprio, quer de terceiro, salvo em situações de litígio entre as partes ou de incumprimento dos presentes Termos & Condições, caso em que a informação relevante poderá ser apresentada perante os tribunais.

24.4 O Vendedor é ainda responsável por todos e quaisquer danos e prejuízos decorrentes do incumprimento culposo ou negligente das obrigações assumidas nestes Termos & Condições relativamente ao uso da Informação.

24.5 Ambas as Partes se vinculam a dar a conhecer a Informação apenas ao pessoal envolvido na execução das atividades objeto destes Termos & Condições, responsabilizando-se pelo cumprimento do dever de sigilo e confidencialidade pelos colaboradores.

24.6 A divulgação da Informação não cria qualquer direito privativo, licença ou promessa de direitos em benefício do Vendedor quanto à matéria concretamente transmitida.

24.7 No caso de vir a ser requerido, no âmbito de um procedimento legal ou regulatório que o Vendedor, ou qualquer outra pessoa a quem o Vendedor tenha divulgado Informação confidencial, divulgue qualquer Informação confidencial, este notificará imediatamente a Worten, por escrito, e consultará a Worten previamente à divulgação com o objetivo de evitar, na medida do possível, a referida divulgação ou determinar o prazo, a forma e o respetivo conteúdo.

24.8 Caso o Vendedor tome conhecimento de qualquer uso ou divulgação (real ou potencial) não autorizada de Informação confidencial ou de qualquer outra violação por parte de um trabalhador ou terceiro, deverá notificar imediatamente a Worten do ocorrido e comprometer-se a cooperar para a auxiliar a recuperar, na medida do praticável, a posse da Informação usada ou divulgada em termos diversos do acordado, bem como a evitar novos usos ou divulgações não autorizadas.

B. Tratamento de Dados Pessoais dos Clientes

24.9 O responsável pelo tratamento dos dados pessoais do Cliente é a Worten, enquanto intermediária na relação entre aquele e o Vendedor. A Worten irá recolher e tratar os dados pessoais dos Clientes e apenas procederá à transmissão dos dados pessoais do Cliente ao Vendedor com o qual aquele venha a celebrar um contrato de compra e venda de determinado(s) Produto(s). A Worten atua de acordo com a sua Política relativa a dados pessoais, disponível para consulta no website no seguinte link: <https://www.worten.pt/politica-de-privacidade>.

24.10 O contrato de compra e venda entre o Cliente e o Vendedor, após a aceitação da encomenda por parte deste, dará origem a um novo tratamento de dados pessoais do qual o Vendedor é o responsável.

24.11 A Worten tratará os dados para efeitos de *login* na conta, receção de encomendas e gestão de pagamentos. O Vendedor tratará os dados pessoais do Cliente para efeitos de gestão contratual e de serviço de apoio pós-venda, onde se incluem o acionamento de garantias e a análise de reclamações.

24.12 As Partes atuam, assim, enquanto responsáveis independentes pelo tratamento e comprometem-se a assegurar o dever de informação junto do Cliente, bem como as restantes obrigações legais resultantes do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) e da Lei n.º 58/2019, de 8 de Agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento Geral de Proteção de Dados e demais legislação aplicável (“Regime de Proteção de Dados”) e designadamente, a:

- a) Tratar os dados pessoais do Cliente de forma lícita, leal e transparente;
- b) Tratar os dados pessoais do Cliente apenas para as finalidades determinadas, explícitas e legítimas, acima descritas;
- c) Tratar apenas os dados pessoais do Cliente que sejam adequados, pertinentes e limitados ao que é necessário relativamente às finalidades definidas; e

- d) Tratar os dados pessoais do Cliente apenas durante o período estritamente necessário para as finalidades assumidas.

24.13 A todo e qualquer momento, o Cliente poderá solicitar o exercício dos seus direitos, enquanto titular de dados pessoais, à Worten, ou ao Vendedor, consoante se trate, respetivamente, de uma situação referente à utilização do Marketplace, prévia à celebração do contrato de compra e venda, ou de uma situação referente ao contrato de compra e venda celebrado ou que nele tenha origem.

24.14 Quer a Worten, quer o Vendedor, procederão à análise cuidada dos pedidos de Cliente, avaliando a sua legitimidade, pertinência e dando resposta em prazo oportuno.

24.15 O Vendedor obriga-se a colocar toda a informação legalmente obrigatória nos termos do artigo 13.º do Regulamento Geral de Proteção de Dados, na sua página no *website* da Worten.

24.16 Existem determinadas situações em que a Worten atuará enquanto subcontratante do Vendedor, nomeadamente no caso de escolha da modalidade de envio *Click & Collect*, caso em que será de aplicar o disposto no **Anexo XIII**.

C. Acesso e Partilha de Dados

24.17 No âmbito da prestação de serviços de intermediação em linha, a Worten acede e partilha alguns dados dos Vendedores com parceiros que atuam neste âmbito, a saber:

- a) Plataforma do Marketplace Worten, a qual faz a gestão do registo, criação e operação das lojas dos Vendedores no Marketplace Worten;
- b) Portal de Fornecedores de Gestão de Pagamentos a Fornecedores;
- c) Plataforma de CRM utilizada para agregar e analisar informação estatística de negócio relevante sobre as vendas no Marketplace Worten, bem como gerir todas as tarefas relacionadas com a integração e suporte dos Vendedores;
- d) Empresas com as quais estabelecemos contrato de angariação de Vendedores para o Marketplace Worten, relativamente aos Vendedores que têm acordos estabelecidos com estas empresas.

Os Vendedores não podem excluir-se da partilha dos dados indicados na presente cláusula, para as referidas finalidades, pois a mesma é necessária para o normal funcionamento dos serviços do Marketplace Worten [alíneas a), b) e c)].

Relativamente aos dados partilhados no âmbito da alínea d), a sua exclusão pelos Vendedores não é possível uma vez que a mesma decorre da obrigação contratual estabelecida entre os Vendedores e estas empresas de angariação.

Após a cessação dos presentes Termos & Condições estabelecidos entre a Worten e o Vendedor, a Worten manterá o acesso técnico a informações fornecidas ou geradas pelo Vendedor, através da conservação da informação nas suas plataformas de suporte ao Marketplace. As informações conservadas e tratadas dizem respeito a:

- i. dados que a Worten é obrigada, por lei, a conservar e/ou reportar a autoridades como sejam os dados de identificação e dados contratuais do Vendedor, permitindo a sua rastreabilidade,
- ii. dados das encomendas colocadas por Clientes ao Vendedor, bem como se as mesmas foram bem-sucedidas ou canceladas/devolvidas ao Vendedor e o respetivo motivo,
- iii. dados transacionais e fiscais de suporte contabilístico às vendas e serviços concretizados no Marketplace Worten,
- iv. dados analíticos de performance da plataforma relativamente ao Vendedor, para permitir

- v. à Worten melhorar constantemente o seu serviço de intermediação em linha, dados da relação contratual com o Vendedor que sejam necessários ao exercício das suas obrigações e direitos legais perante o Vendedor, as autoridades e terceiros.
- vi. As informações referidas na presente cláusula serão anonimizadas findo o seu prazo de conservação legal, no caso de obrigações legais, ou no prazo adequado à execução da respetiva finalidade.

24.18 Sem prejuízo dos demais dados e informações a que o Vendedor tem acesso por via do Marketplace Worten, os quais se encontram explanados em cada capítulo dos presentes Termos & Condições, o Vendedor tem também acesso aos dados e informações fornecidos por si ou gerados pela Worten ou pelos Clientes no âmbito da prestação dos serviços do Marketplace Worten.

24.19 Os dados mencionados no número anterior referem-se: (i) à utilização do Marketplace Worten pelo Vendedor e pelos seus Clientes, caso em que apenas o próprio tem acesso, (ii) bem como a informações e estatísticas genéricas geradas pela Worten, no âmbito geral de utilização do Marketplace Worten por todos os Vendedores e Clientes, caso em que os dados são disponibilizados a todos os Vendedores.

As categorias de dados e condições de acesso aos mesmos são as seguintes:

- (i) Através do acesso à plataforma de gestão de Vendedores e ofertas:
 - a. Dados relativos a encomendas suas, como sejam dados dos produtos, estado das encomendas, incidentes e dados pessoais e mensagens dos Clientes que colocaram compraram produtos ao Vendedor;
 - b. Dados da sua conta, como sejam as suas informações da empresa, do representante legal, informações de pagamento;
 - c. Dados de vendas, como sejam a sua performance e dados contabilísticos, comissões a pagar e catálogo de produtos ativo;
 - d. Dados de controlo de qualidade, como estatísticas dos produtos mais vendidos, tempos de aceitação e entrega, atrasos ou rejeições no envio de encomendas e classificação que os Clientes atribuíram ao Vendedor;
 - e. Dados de catálogo, como sejam os dados para colocação de novas ofertas de produtos.
- (ii) Através do acesso à plataforma de gestão de informações:
 - a. Links úteis para utilização pelos Vendedores;
 - b. Relatórios gerais como melhores ofertas de preços, NSS de vendas, informações sobre campanhas e métricas de controlo de qualidade.
- (iii) Através do acesso à plataforma de gestão de conhecimento:
 - a. Bases de Dados com informações legais e procedimentais aplicáveis ao Marketplace Worten;
 - b. Comunicações sobre questões tecnológicas do Marketplace Worten;
 - c. Formação disponível para os Vendedores;
- (iv) Newsletters informativas do Marketplace Worten.
- (v) Através do acesso à aplicação de suporte de Vendas:
 - a. Links úteis relacionados com as plataformas Marketplace Worten;
 - b. API's que permitem uma melhor utilização do Marketplace Worten;
 - c. Documentos de apoio e suporte.

25 Responsabilidade

A. Responsabilidade pelo fornecimento dos Produtos

25.1 O Vendedor obriga-se ao perfeito e integral fornecimento dos bens que lhe sejam encomendados em conformidade com os presentes Termos & Condições, sendo responsável pelos prejuízos decorrentes das irregularidades que lhe sejam imputáveis.

25.2 O risco de perecimento/dano do(s) Produto(s) encomendado(s) corre exclusivamente por conta do Vendedor até ao momento em que entra efetivamente na posse do Cliente, correndo por conta deste a partir desse momento.

25.3 Caso venham a ser instaurados processos civis, criminais ou contraordenacionais, no âmbito do funcionamento do *Marketplace Worten* por factos/atos imputáveis ao Vendedor ou aos seus colaboradores, este será responsável por todos os prejuízos que causar na esfera jurídica da Worten, designadamente, penas, multas, custas judiciais, coimas ou indemnizações que a Worten tenha de suportar devido à má ou deficiente execução dos serviços prestados/fornecimento de bens, com fundamento na violação de qualquer garantia prestada pelo Vendedor, alegação de que os Produtos violam, ou que a sua importação, utilização ou revenda viola quaisquer leis patentes, direitos de autor, direitos de design, marcas (incluindo contrafação) ou quaisquer outros direitos de propriedade intelectual de qualquer outra pessoa em qualquer parte do mundo, bem como legislação penal, assumindo ainda toda e qualquer responsabilidade perante os Clientes e a Worten no âmbito do *Marketplace Worten*.

B. Responsabilidade por incumprimento

25.4 O Vendedor é responsável, por si e pelos seus colaboradores, por todos e quaisquer danos e prejuízos decorrentes do incumprimento culposo ou negligente das obrigações assumidas no âmbito dos presentes Termos & Condições e demais Documentos Contratuais, bem assim relativamente ao dever de sigilo, confidencialidade e ao uso dos dados pessoais, obrigando-se a indemnizar a Worten, integral e totalmente, de todos esses danos e prejuízos que lhe sejam diretamente imputáveis, sem prejuízo da responsabilidade penal que daí advenha.

25.5 No âmbito do *Marketplace Worten*, a Worten não poderá ser responsabilizada por quaisquer atos fraudulentos ou ilícitos que venham a ser praticados pelos Vendedores, quaisquer outros intervenientes ou terceiros. A Worten é exclusivamente responsável por administrar e gerir a Plataforma do *Marketplace Worten*.

25.6 A Worten não se responsabiliza ainda por circunstâncias de indisponibilidade do *Marketplace Worten* que:

- (i) forem causadas por fatores que estejam alheios ao controlo razoável da Worten, inclusive casos de força maior ou de acesso à Internet e problemas correlacionados que ocorram nos territórios em que o Vendedor tem sede;
- (ii) resultem de quaisquer atos ou omissões do Vendedor ou de terceiros;
- (iii) resultem do Produto, *software* ou outras tecnologias que o Vendedor usar e/ou do Produto, *software* ou outras tecnologias de terceiros;
- (iv) resultem de qualquer má utilização do *Marketplace Worten* pelo Vendedor ou por terceiros;
- (v) resultem de incompatibilidade com os sistemas do Vendedor ou que dependem de ações da responsabilidade do mesmo;

- (vi) decorram da interrupção ou cancelamento lícito pela Worten do direito conferido ao Vendedor de usar o *Marketplace Worten*;
- (vii) decorram da utilização ou impossibilidade de utilização do Marketplace, incluindo, nomeadamente, atrasos, interrupções, erros, interferências e suspensão de comunicações, omissões, vírus, *bugs*, e ainda avarias e/ou problemas de funcionamento do sistema eletrónico, informático ou de telecomunicações;
- (viii) resultem de anomalias ou mau funcionamento de qualquer sistema de pagamento;
- (ix) advenham de bloqueios no uso causados por deficiências ou sobrecargas de Internet ou em outros sistemas eletrónicos, designadamente falhas no acesso a qualquer parte do *website*;
- (x) resultem de suspensão, não funcionamento ou utilização não autorizada dos servidores nos quais a Plataforma se encontra alojada e/ou de toda a informação e dados ali alojados;
- (xi) derivem da utilização do nome de utilizador e da palavra-chave por terceiros não autorizados;
- (xii) de uma utilização indevida do Marketplace; e ainda de
- (xiii) possíveis erros ou deficiências de segurança que possam produzir-se pela utilização de um equipamento terminal e/ou *browser* desatualizado ou inseguro, assim como pela ativação dos dispositivos de conservação de palavras-chave ou códigos de identificação do Utilizador no equipamento terminal e/ou *browser*, ou pelos danos, erros ou inexatidões que possam resultar do mau funcionamento dos mesmos.

25.7 Em qualquer caso, a responsabilidade da Worten limitar-se-á ao ressarcimento do valor a pagar ao Vendedor durante os dois meses anteriores à data do incumprimento e restringe-se a danos que lhe sejam diretamente imputáveis, pelo que expressamente se excluem lucros cessantes e danos emergentes.

25.8 Nas situações de incumprimento legal grave, como fraude, abuso de direito, violação de marcas, violação da Lei Fiscal, entre outros, a Worten irá suspender de imediato quaisquer pagamentos relativos a encomendas do respetivo Vendedor.

C. Medidas contra Atuação Abusiva do Vendedor

Sem prejuízo da demais responsabilidade prevista na presente Cláusula e nos presentes Termos & Condições, o Vendedor é ainda responsável em caso de Atuação Abusiva no decurso da utilização do *Marketplace Worten*.

- (i) Considera-se uma Atuação Abusiva por parte do Vendedor, os casos de fornecimento de Conteúdos Ilícitos, ofensas contra Clientes ou contra a Worten, atuação fraudulenta no âmbito de encomendas de Clientes, quando os Produtos não estejam disponíveis, o enriquecimento ilícito, nomeadamente, por meio de indicação de tracking ID falsos de encomendas feitas por Clientes, mas ainda não expedidas pelo Vendedor, a inserção fraudulenta de classificação de Vendedor, bem como os de submissão de reclamações manifestamente infundadas de forma frequente, entre outros.
- (ii) A Worten poderá suspender provisoriamente, durante um período razoável e após envio de uma notificação prévia fundamentada, qualquer Vendedor que tenha uma Atuação Abusiva. Antes de tomar a decisão de suspensão, a Worten fará uma avaliação proporcional, de forma atempada, diligente e objetiva, tendo por base todos os factos e circunstâncias relevantes para a tomada de decisão.

26 Propriedade Intelectual

26.1 Direitos de propriedade intelectual significam, para o presente efeito, marcas, sinais distintivos de comércio de bens e serviços, denominações, logótipos, patentes, modelos de utilidade e outros direitos de propriedade industrial, direitos de conceção ou configuração, registados ou não registados, direitos relativos a bases de dados e todos os direitos similares, em qualquer parte do mundo, incluindo o direito ou prioridade de registo de tais direitos.

26.2 O Vendedor não poderá utilizar os direitos de propriedade intelectual da Worten.

26.3 Nada nos presentes Termos & Condições terá como efeito a transferência de quaisquer direitos de propriedade intelectual entre as Partes.

26.4 O Marketplace, os seus conteúdos (como seja textos, imagens, gráficos, som e animação e todas as outras informações e a forma em que são representadas graficamente no website), a sua estrutura, organização e apresentação do seu conteúdo, incluindo as suas funcionalidades e o *software* utilizados no mesmo, bem como as marcas, logótipos e símbolos apresentados na Plataforma (“Propriedade Intelectual”), são propriedade exclusiva ou foram licenciados à Worten.

26.5 Os conteúdos da Plataforma (textos, imagens, gráficos, som e animação e todas as outras informações disponibilizadas) estão protegidos por direitos de propriedade intelectual e o Vendedor obriga-se a respeitar tais direitos.

26.6 Os Vendedores apenas podem utilizar a Propriedade Intelectual da Worten nos seguintes termos:

- a) A utilização por qualquer forma, incluindo por reprodução, distribuição, divulgação, comunicação ao público, colocação à disposição do público, da Propriedade Intelectual, para quaisquer fins que não sejam estritamente pessoais, nomeadamente comerciais, sem a autorização prévia escrita da Worten, encontra-se expressamente proibida;
- b) A modificação ou integração da Propriedade Intelectual em outros conteúdos ou materiais, sem autorização prévia escrita da Worten, encontra-se expressamente proibida;
- c) A utilização, reprodução ou representação de todo ou parte de quaisquer denominações sociais, marcas ou outros sinais distintivos reproduzidos no Marketplace, é estritamente proibida e deve ser objeto de uma autorização escrita prévia da Worten ou do titular do registo da marca.

26.7 As autorizações para utilizar as marcas registadas ou algum direito de propriedade intelectual da Worten caducam em caso de exclusão do Vendedor do Marketplace Worten e cessação do Contrato. Em caso de suspensão do Vendedor do Marketplace, ficam igualmente suspensos os direitos de acesso resultantes do registo.

26.8 Cabe à Worten gerir o *design, layout* e disposição de toda a informação, conteúdos e materiais no Marketplace, pelo que a Worten pode, a qualquer altura, atualizar, modificar ou eliminar quaisquer conteúdos, serviços, opções ou funcionalidades, bem como modificar a sua apresentação e configuração e alterar os respetivos URL's.

26.9 O Vendedor obriga-se a fazer prova de que tem legitimidade para utilizar os direitos de propriedade intelectual de terceiros, incluindo, mas não se limitando direitos de propriedade industrial tais como marcas, logótipos, outros sinais distintivos, patentes, modelos de utilidade, desenhos ou modelos, denominações de origem ou indicações geográficas e direitos de autor sobre os Produtos que comercializa.

26.10 Caso o Vendedor venha a fornecer aos Clientes Produtos em relação aos quais seja titular dos respetivos direitos de propriedade intelectual ou Produtos cuja propriedade intelectual seja da titularidade de terceiros, relativamente às quais declare ter um direito de fabrico, distribuição e/ou comercialização, o mesmo obriga-se a fazer prova de que efetivamente dispõe desse direito para fabricar, distribuir e/ou comercializar os Produtos e, ainda, a pagar todos os *fee*/contrapartidas devidas a terceiros, pela utilização de componentes técnicas, propriedade desses terceiros.

26.11 O Vendedor garante que os Produtos fornecidos aos Clientes cuja propriedade intelectual seja da titularidade de terceiros foram licitamente introduzidos no mercado do espaço económico europeu pelos respetivos titulares ou com o seu consentimento.

26.12 O Vendedor obriga-se, ainda, a comunicar à Worten quaisquer restrições relativas à comercialização dos Produtos cuja propriedade intelectual seja da titularidade de terceiros, impostas pelos referidos titulares.

26.13 O Vendedor informará a Worten de qualquer facto ou reclamação que possa resultar na perda ou afetação dos direitos referidos nas cláusulas 24.9 e 24.10. A informação deverá ser comunicada assim que possível, mas nunca depois de decorridos 5 (cinco) dias após a ocorrência do facto ou reclamação que possa resultar na perda ou afetação dos direitos referidos nas cláusulas já mencionadas.

26.14 Caso o Vendedor tenha conhecimento de qualquer infração, infração aparente ou ameaça de infração, dos direitos de propriedade intelectual sobre os Produtos, ou esteja envolvida em qualquer litígio, ação, reclamação ou reivindicação relativamente a qualquer dos referidos direitos, nomeadamente no âmbito de crimes de contrafação e de recetação, deverá notificar prontamente a Worten deste facto, mas nunca depois de decorridos 5 (cinco) dias após a sua ocorrência.

26.15 Caso a Worten se veja envolvida em qualquer litígio, ação, reclamação ou reivindicação relativamente à comercialização dos Produtos fornecidos pelo Vendedor, a pedido da Worten, o Vendedor deverá, a suas próprias expensas (incluindo honorários de advogados, despesas legais e outras despesas relevantes), prestar à Worten toda a assistência razoável, incluindo a prossecução de ações judiciais, obtenção de pareceres jurídicos, recolha de provas ou outras informações, ou qualquer outra assistência a Worten possa considerar necessária para a proteção dos seus direitos.

26.16 A utilização não autorizada ou indevida dos direitos de propriedade intelectual da Worten ou de terceiros pelo Vendedor constitui violação grave dos presentes Termos & Condições, pelo que a Worten terá o direito de cessar de imediato o registo do Vendedor no *Marketplace Worten*, bem como suspender de imediato os pagamentos ao Vendedor, nos termos do **Anexo XI**, sem prejuízo de qualquer outro direito que, por lei ou contrato, seja atribuído à Worten.

26.17 Para verificação das obrigações assumidas na presente Cláusula, o Vendedor obriga-se a fornecer à Worten toda a informação razoável que nesse âmbito lhe for solicitada e ainda a permitir a realização de auditorias às instalações e produtos do Vendedor, a levar a cabo por técnicos da Worten ou por entidades terceiras, devidamente credenciadas para o efeito e indicadas por esta.

27 Alterações aos Termos & Condições

27.1 A Worten reserva-se o direito de alterar os presentes Termos & Condições. Para o efeito, e salvo nos casos previstos no Regulamento n.º 2019/1150, a Worten irá enviar uma notificação escrita ao Vendedor em suporte duradouro, com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias face à data de implementação das alterações

27.2 Afastar-se-á, contudo, a necessidade de pré-aviso caso a Worten esteja sujeita a uma obrigação legal ou regulamentar que determine a alteração destes Termos & Condições de uma forma que a impeça de respeitar o prazo de pré-aviso.

27.3 Caso as alterações ao *Marketplace Worten* impliquem a modificação, remoção ou adição de funcionalidades ou características que sejam relevantes para o Vendedor, bem como no caso de alterações complexas, nomeadamente que impliquem a adaptação ou interrupção das operações técnicas e comerciais do Vendedor e/ou a necessidade de reprogramar os seus serviços, a notificação indicada no ponto anterior será efetuada com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

27.4 Caso o Vendedor aceite as alterações durante o período de pré-aviso de 15 (quinze) dias, mediante declaração escrita ou consentimento expresso e/ou mediante a apresentação de novos bens ou serviços no *Marketplace Worten*, considerar-se-á que este renuncia ao prazo de pré-aviso e que continuará a utilizar o *Marketplace Worten*.

27.5 Em relação aos casos de período de pré-aviso de 30 (trinta) dias, identificados na Cláusula 27.3, a renúncia ao prazo de pré-aviso deverá ser obrigatoriamente feita mediante declaração escrita e inequívoca nesse sentido.

27.6 Caso não concorde com as alterações, o Vendedor tem o direito de resolver o contrato antes do termo do prazo de pré-aviso. A resolução do contrato produz efeitos no prazo de 15 (quinze) dias a contar da receção da notificação de pré-aviso, momento a partir do qual cessará automaticamente a relação contratual entre as Partes bem como o direito de o Vendedor aceder ao *Marketplace Worten* e a vender os seus Produtos através do mesmo.

27.7 Nenhuma das alterações efetuadas aos presentes Termos & Condições nos termos da presente cláusula acarretará a imposição de efeitos retroativos.

27.8 Na medida em que não alterem o conteúdo ou significado destes Termos & Condições, a Worten reserva-se o direito de efetuar alterações editoriais ou de pormenor sem a necessidade de pré-aviso.

28 Vigência do Contrato

28.1 Os presentes Termos & Condições iniciam a sua vigência na data em que o Vendedor tenha, cumulativamente, aceite os mesmos e se tenha registado junto da Worten.

28.2 O contrato entre o Vendedor e a Worten, regulado pelos presentes Termos & Condições e demais Documentos Contratuais, vigorará até à cessação nos termos previstos na Cláusula 20 ou que uma das Partes denuncie os mesmos, total ou parcialmente, mediante o envio de uma comunicação escrita com comprovativo de entrega à outra Parte, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos em relação à data de produção de efeitos pretendida.

29 Legislação aplicável, foro e mediação

29.1 Os presentes Termos & Condições regem-se pela legislação vigente no ordenamento jurídico português.

29.2 Todas as questões relacionadas com a interpretação e/ou execução dos presentes Termos & Condições no âmbito do *Marketplace Worten*, serão resolvidas preferencialmente pela via negocial.

29.3 Para o efeito da negociação acima indicada, as Partes selecionam desde já os mediadores Instituto de Arbitragem Comercial do Porto e Corte de Arbitraje de Madrid, com os quais colaborarão no sentido de chegar a um acordo relativamente a quaisquer resoluções extrajudiciais de litígios decorrentes da prestação dos serviços de intermediação em linha no Marketplace Worten.

29.4 A Worten deve suportar uma proporção razoável dos custos totais da mediação em cada caso individual. A proporção razoável desses custos totais deve ser determinada, com base numa sugestão apresentada pelo mediador, tendo em conta todos os elementos relevantes para o caso em questão, nomeadamente os méritos relativos das reivindicações das partes em litígio, a conduta dessas partes e a dimensão e poder financeiro das mesmas relativamente à outra.

29.5 Não obstante a tentativa de chegar a acordo através de mediação para fins de resolução de litígios, os direitos das Partes de interporem ação judicial a qualquer momento (antes, durante ou após o procedimento de mediação) não são afastados nem restringidos.

29.6 A pedido do Vendedor, antes do início ou durante a mediação, a Worten deverá disponibilizar-lhe informações sobre o funcionamento e a eficácia da mediação relacionada com as suas atividades.

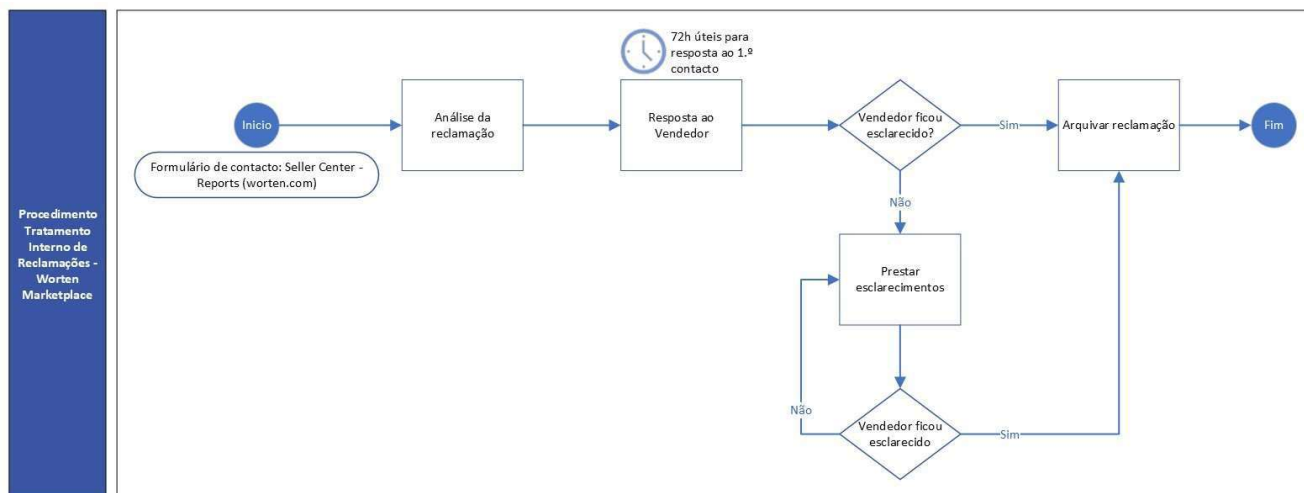
29.7 No âmbito do *Marketplace Worten* disponibilizado no website www.worten.pt, na falta de acordo referido acima, as Partes convencionam como exclusivamente competente o Tribunal Judicial da Comarca do Porto, Portugal, com expressa renúncia a qualquer outro.

29.8 No âmbito do Marketplace Worten disponibilizado no site www.worten.es, na falta de acordo referido acima, as Partes convencionam como órgão exclusivamente competente os Tribunales y Juzgados de Madrid Capital, Espanha, e renunciando expressamente a qualquer outro.

29.9 Os Vendedores que tenham sido visados por decisões da Worten de bloqueio de Conteúdos Ilícitos, suspensão provisória ou eliminação definitiva do Vendedor do *Marketplace Worten*, têm o direito de selecionar um organismo extrajudicial de resolução de litígios, devidamente certificado pelo Coordenador dos Serviços Digitais. Para mais informações relativas à Resolução Extrajudicial de Litígios, por favor consulte [Worten Seller Academy](#).

Anexos:

Anexo I – Tratamento de reclamações



Anexo II – Obrigações Fiscais

A. Diretiva (UE) 2019/1995

De acordo com a Nova Diretiva do IVA (Diretiva (UE) 2019/1995²⁰), as novas regras aplicáveis ao comércio eletrónico estabelecem que se um sujeito passivo facilitar, através de uma interface eletrónica como um mercado, uma plataforma, um portal ou outro meio similar, (i) vendas à distância de bens importados de países terceiros em remessas de valor intrínseco não superior a EUR 150 ou (ii) transmissões de bens dentro da UE por um sujeito passivo não estabelecido na UE a um adquirente que não seja sujeito passivo, considera-se, para efeitos de cobrança de entrega do IVA, que o sujeito passivo que facilita a entrega adquiriu e forneceu pessoalmente esses bens.

Neste sentido, são as seguintes as novas regras fiscais relativas à faturação, cobrança e entrega do IVA em Portugal e Espanha, no âmbito das vendas B2C, ou seja, vendas a consumidores que não estão registados na UE para efeitos de IVA:

- **Em caso de importação, se a encomenda tiver um valor intrínseco acima de 150€ ou produtos sujeitos a impostos especiais sobre o consumo** o Vendedor deve emitir a fatura ao Cliente e é responsável pela entrega do IVA à Autoridade Tributária, bem como pelos restantes direitos, impostos e outras taxas que sejam devidas.
- **Em caso de importação, se a encomenda tiver um valor intrínseco igual ou abaixo de 150€** o Vendedor deve emitir a fatura ao Cliente sem IVA, nos termos do artigo 226.º e seguintes da Diretiva (UE) 2019/1995 e 14.º A, n.º 1 da Diretiva 2006/112/CE; depois, a Worten vai faturar ao Cliente e entregar o IVA à Autoridade Tributária.

²⁰ Diretiva 2006/112/CE do Conselho de 28 de novembro de 2006, relativa ao sistema comum do imposto sobre o valor acrescentado (DIVA) Com as alterações introduzidas pela Diretiva (EU) 2019/1995 e Diretiva 2017/2455

- O valor intrínseco de 150€ considerado para determinar quem é o sujeito passivo não inclui o respetivo IVA nem os custos de envio e está definido na Diretiva 2006/112/CE do Conselho de 28 de novembro de 2006, relativa ao sistema comum do imposto sobre o valor acrescentado (DIVA) com as alterações introduzidas pela Diretiva (EU) 2019/1995 e a Diretiva 2017/2455.
- **Se o local de expedição da mercadoria é dentro da União Europeia:**
 - **E o Vendedor tem estabelecimento estável na União Europeia**, independentemente do montante, o Vendedor é responsável pela emissão da fatura ao Cliente e é também responsável pela entrega do IVA à Autoridade Tributária, bem como pelos restantes direitos, impostos e outras taxas que sejam devidas;
 - **E o Vendedor não tem estabelecimento estável na União Europeia**, o Vendedor é responsável pela emissão fatura à Worten, sem IVA; nos termos do artigo 226.º e seguintes da Diretiva (UE) 2019/1995 e 14.º A, n.º 2 da Diretiva 2006/112/CE; depois, a Worten vai faturar ao Cliente e entregar o IVA à Autoridade Tributária.

O Vendedor deve garantir que faz expedições, encomenda a encomenda, ou seja, que não envia mais do que uma encomenda em cada expedição.

Nos casos de importação em que a encomenda tem valor intrínseco igual ou inferior a 150€, bem como nos casos em que, independentemente do valor da encomenda, o Vendedor não tem estabelecimento estável na UE, mas a encomenda é expedida dentro da UE: a Worten vai informar o seu IOSS ao Vendedor para que este informe este número IOSS aos transportadores.

Caso o Vendedor reembolse o montante ao Cliente, por qualquer motivo, se a Worten for o sujeito passivo desse contrato de compra e venda, o Vendedor deve disponibilizar a respetiva nota de crédito na Plataforma *Marketplace Worten*, de forma que a Worten possa regularizar o crédito e a recuperação de IVA junto da Autoridade Tributária.

A fatura emitida pelo Vendedor deve conter o valor do transporte e do seguro separadamente do preço da encomenda.

Nas encomendas em que a Worten é o sujeito passivo de IVA (ou seja, em caso de importação, se a encomenda tiver um valor total igual ou abaixo de 150€, ou se o local de expedição da mercadoria é dentro da União e o Vendedor não tem estabelecimento estável na União Europeia): o Vendedor obriga-se a entregar, na Plataforma, para cada encomenda, os seguintes documentos em formato PDF:

- Se a expedição for proveniente da UE – a fatura B2B do Vendedor à Worten isenta de IVA;
- Se a expedição for extracomunitária – a fatura de importação emitida ao Cliente final isenta de IVA;

Caso o Vendedor não entregue os documentos válidos, nos termos da legislação aplicável e tal como indicado nestes Termos & Condições, a Worten não irá transferir o montante da encomenda enquanto a situação não estiver regularizada do ponto de vista fiscal.

O Vendedor obriga-se a indicar à Worten, para cada artigo que disponibilize no *Marketplace Worten*, qual o respetivo país de expedição, o qual é um campo obrigatório. O Vendedor poderá alterar o país de expedição no fluxo da encomenda que tenha sido colocada até ao momento da expedição pelo próprio; caso o Vendedor altere o país de expedição após o momento da expedição da encomenda, terá de cancelá-la e o montante pago será devolvido ao Cliente.

O Vendedor não pode, em nenhum caso, utilizar o IOSS da Worten noutras plataformas de *marketplace*. Esta conduta, além das penalizações aplicáveis dará origem à cessação do contrato, sem prejuízo da responsabilidade criminal e fiscal que daí possa advir.

A Worten – Equipamentos Para o Lar, S.A. é a entidade que presta o serviço de intermediação em linha no *site* worten.pt e a Worten España Distribucion SL é a entidade que presta o serviço de intermediação em linha no *site* worten.es. No âmbito das regras fiscais cada plataforma eletrónica atua de per si e é considerada o sujeito passivo se a venda for efetuada por seu intermédio.

No âmbito do contrato de compra e venda, a responsabilidade do Vendedor mantém-se independentemente de qual das Partes emite a fatura ao Cliente.

B. Conteúdo das faturas

De acordo com a legislação europeia aplicáveis, as faturas emitidas pelo Vendedor devem obrigatoriamente conter todos os elementos indicados no artigo 226.º - A da Diretiva 2006/112/CE do Conselho.

Anexo III – Funcionalidades do Marketplace Worten e Serviços Associados

1. As funcionalidades do Marketplace Worten e os serviços associados prestados pela Worten são os seguintes:
 - (a) Acesso e utilização do *Marketplace Worten*, através da disponibilização para uso de *software* e ferramentas tecnológicas em linha através das quais é dado aos Vendedores, a possibilidade de digitalizarem o seu portfólio, manterem relações diretas com os seus Clientes, bem como expor os seus Produtos, referenciar e descrever esses Produtos, aceitar as encomendas colocadas pelos Clientes, cobrar o preço dos Produtos comprados e satisfazer eventuais necessidades de contacto entre os Vendedores e os Clientes;
 - (b) Disponibilização de espaço e apoio na criação do espaço digital de venda e apoio aos Vendedores para a colocação dos seus Produtos no *Marketplace Worten* e apoio ao respetivos Cliente;
 - (c) Serviço de assistência técnica ao Vendedor para gestão da sua Conta;
 - (d) Serviço Produtos Patrocinados, regulado no Anexo XIV, nos termos do qual os Vendedores podem publicitar no site Worten, os seus produtos vendidos no *Marketplace Worten*;
 - (e) Adicionalmente, e caso o Vendedor assim o solicite e tal seja aceite pela Worten, através de contrato celebrado em separado para o efeito ou adenda aos Termos & Condições, a Worten presta ainda serviços de (i) cobrança/processamento de pagamentos das compras efetuadas pelo Cliente; emissão de faturas em nome e por conta do Vendedor; disponibilização de serviços pós venda e de logística através dos parceiros da Worten que podem proceder ao transporte e entrega dos Produtos dos Vendedores junto dos Clientes; (ii) apoio na gestão de respostas a reclamações a Clientes; (iii) serviço de desenvolvimento de campanhas e serviços de comunicação e publicidade.
2. Sem prejuízo das funcionalidades e serviços indicados no número anterior, Worten disponibiliza os seguintes serviços acessórios aos Clientes no âmbito do Marketplace:
 - (a) a assistência em loja na compra de Produtos, a qual consiste no apoio dos operadores das lojas físicas Worten aos Clientes que pretendam efetuar uma compra de Produtos Marketplace, requerendo o apoio para o efeito. Através deste serviço acessório, os operadores das lojas físicas Worten processam a encomenda junto do Vendedor e o Cliente efetua o pagamento em loja, recebendo o produto em sua casa com maior comodidade.
 - (b) o serviço de Click & Collect, o qual está definido e regulado no **Anexo XIII**.

Anexo IV – Retribuição e Pagamentos

A. Comissões por Encomendas

1. Por cada encomenda de Produtos paga por um Cliente, e após confirmação de receção da mesma, a Worten cobrará ao Vendedor, nos termos do número 3 do ponto C do presente Anexo, uma comissão correspondente a uma percentagem do montante total pago pelo Cliente, incluindo despesas de envio e quaisquer outras despesas/custos/taxas incluídas no preço total pago pelo Cliente, sendo tal operação sujeita a IVA de acordo com as regras previstas na Diretiva IVA, que vigorarem no momento em que a operação se realiza.

2. No caso do Vendedor não residente em Portugal ou em Espanha (relativamente ao *Marketplace Worten* disponibilizado, respetivamente, em <http://www.worten.pt> e em www.worten.es), as comissões poderão ser tributadas via retenção na fonte:

(a) No caso de as comissões recebidas estarem sujeitas a retenção na fonte no país do Vendedor, este é obrigado a facultar à Worten as declarações ou documentos confirmados e autenticados pelas autoridades públicas competentes desse país, de que foi efetuada a retenção do imposto e entregue às autoridades fiscais;

(b) Caso existam Convenções para evitar a Dupla Tributação (CDT) entre Portugal ou Espanha e o país do Vendedor, estas deverão ser acionadas pela Worten, por forma a evitar a tributação no país do Vendedor.

3. A comissão a aplicar difere consoante a categoria de Produto. O Vendedor poderá consultar a comissão aplicável a cada categoria na Plataforma do *Marketplace Worten*, no Menu “Configurações da Plataforma”, Opção – “Comissões”.

B. Subscrição Mensal Marketplace

1. A Worten debitará também ao Vendedor, após o período de 6 (seis) meses a contar da data de ativação do Vendedor, uma retribuição mensal conforme descrita no *backoffice* da Plataforma do *Marketplace Worten* (“subscrição mensal”), sendo tal operação sujeita a IVA, de acordo com as regras previstas na Diretiva IVA que vigorarem no momento em que a operação se realiza, correspondente à prestação de serviços de gestão do Marketplace Worten.

2. No caso de Vendedor não residente em Portugal ou em Espanha, a subscrição poderá ser tributada via retenção na fonte nos mesmos moldes descritos no ponto A.2.

3. O Vendedor poderá consultar os critérios referentes à cobrança das subscrições em [Worten Seller Academy](#).

C. Pagamento a Vendedores

1. A Worten irá transferir para o Vendedor o montante total do valor das encomendas colocadas e recebidas, ou seja, após confirmação de receção das encomendas, deduzido das comissões, da subscrição mensal, IVA e de outros débitos eventualmente aplicáveis e devidamente justificados, nomeadamente os constantes no ponto D do presente Anexo.

2. Entende-se por “encomendas recebidas”, aquelas em que:

a. existe confirmação pelo Cliente da receção do(s) Produto(s) adquirido(s) na área pessoal do *website* da Worten; ou decorreram 21 (vinte e um) dias após a expedição da encomenda, caso não haja lugar a confirmação de receção por parte do Cliente, nem a qualquer reclamação por falta da entrega.

3. A transferência será efetuada pela Worten ao Vendedor em dois ciclos mensais, de 15 (quinze) em 15 (quinze) dias, por transferência bancária para a conta bancária cujas coordenadas tiverem sido indicadas pelo Vendedor aquando do registo no Marketplace Worten.

Em caso de incidentes ou disputas em aberto sobre uma encomenda, o pagamento referente à mesma ficará bloqueado, pela Worten, até à sua resolução ou até ao prazo de 45 (quarenta e cinco) dias desde a abertura do incidente, conforme o que ocorra primeiro.

D. Situações de incumprimento passíveis de débito

A Worten poderá cobrar ao Vendedor, entre outros, os seguintes débitos:

- a. As quantias correspondentes ao reembolso efetuado pela Worten ao Cliente por litígio não resolvido pelo Vendedor, nos termos da cláusula 13.6 dos presentes Termos & Condições;
- b. As quantias correspondentes ao reembolso efetuado pela Worten ao Cliente e demais custos assumidos por não cumprimento pelo Vendedor das obrigações legais referentes ao exercício do direito de livre resolução e à garantia do produto, nos termos das cláusulas 14 e 16, respetivamente;
- c. O custo de armazenamento por não recolha do Produto após notificação enviada pela Worten ao Vendedor a informar que o Produto se encontra disponível para levantamento no Entrepósito Logístico da Worten;
- d. As quantias correspondentes ao reembolso por alegações sobre a venda de produtos contrafeitos, nos termos do Código da Propriedade Industrial;
- e. As quantias decorrentes de obrigações alfandegárias, nos termos da legislação aplicável;
- f. O valor equivalente à comissão cobrada pelo Produto, em caso de incumprimento pelo Vendedor das obrigações inerentes ao serviço *Click & Collect*, ao abrigo do Anexo XIII

Anexo V – Suplementos alimentares ou produtos similares

No caso de o Vendedor comercializar no *Marketplace Worten*, suplementos alimentares ou produtos similares, deve cumprir com toda a legislação e regulamentação nacional e comunitária que seja aplicável e esteja em vigor a cada momento. Em particular, mas sem limitar, o Vendedor deve observar todas as normas respeitantes à Segurança Alimentar e assegurar o cumprimento da obrigação de notificação à DGAV (Direção-Geral de Alimentação e Veterinária) relativa à sua colocação no mercado. O Vendedor deve, ainda, garantir a conformidade legal relativa à rotulagem, apresentação, divulgação e informação nutricional dos produtos, cujos elementos obrigatórios devem ser fornecidos à Worten para que seja disponibilizada essa informação ao Cliente no *website* do *Marketplace Worten*.

Anexo VI – Vegetais e/ou produtos vegetais

No caso de o Vendedor comercializar no *Marketplace Worten* vegetais e/ou produtos vegetais, nomeadamente plantas ornamentais, deve aquele cumprir com toda a legislação e regulamentação nacional e comunitária que seja aplicável e esteja em vigor a cada momento. Em particular, mas sem limitar, o Vendedor deve cumprir com a obrigação de acompanhamento de Passaporte Fitossanitário, registo junto da DGAV (Direção-Geral de Alimentação e Veterinária), informação ao consumidor, etiquetagem, requisitos de comercialização, obrigações de transporte, obrigações no âmbito da produção e comercialização de materiais de propagação de plantas ornamentais.

Anexo VII – Ração ou alimentos para animais de companhia

No caso de o Vendedor comercializar no *Marketplace Worten* ração ou alimentos para animais de companhia deve aquele cumprir com toda a legislação e regulamentação nacional e comunitária que seja aplicável e esteja em vigor a cada momento. Em particular, mas sem limitar, o Vendedor deve cumprir com as obrigações de rastreabilidade, procedimentos para retirada do produto do mercado, garantir a qualidade e segurança adequadas, certificar-se que estes produtos que não apresentam efeito adverso sobre o meio ambiente ou o bem-estar dos animais e deve cumprir com as disposições legais de apresentação, embalagem e rotulagem, bem como de informação nutricional geral ou específica, ou de alimentos geneticamente modificados ou medicamentosos. O Vendedor deve ainda fornecer à Worten os elementos de rotulagem obrigatória para que a Worten disponibilize essa informação ao Cliente no *website* do *Marketplace Worten*.

Anexo VIII – Produtos Digitais e E-Books

É admitida a venda no *Marketplace Worten* de conteúdos digitais, o que inclui, nomeadamente *vouchers* para cursos *online*, *e-books*, *e-papers*, etc., que será regulada pelo disposto no presente Anexo e em tudo o que não se diga de forma contrária, nos Termos & Condições.

No caso de venda de conteúdos digitais, o Vendedor confirma a encomenda do Cliente no momento em que recebe o pagamento, ficando o Produto imediatamente disponível para ser descarregado pelo Cliente ou sendo de imediato enviado para o Cliente o Produto, por correio eletrónico, para o endereço de correio eletrónico disponibilizado pelo Cliente para o efeito, conforme indicado pelo Vendedor na página do produto e/ou nos Termos & Condições da Conta Online.

Para efeitos da transferência dos valores pagos pelos Clientes e cobrança da respetiva comissão, entende-se por “encomendas recebidas”, aquelas em que o Produto é descarregado para o computador ou dispositivo móvel do Cliente ou em que o Produto é enviado para o endereço eletrónico do Cliente.

Na medida em que o Cliente preste o seu consentimento prévio e expresso para o início do fornecimento de conteúdos digitais, bem como reconheça que o seu consentimento implica a perda do direito de livre resolução, o exercício do direito de livre resolução consagrado no Regime Jurídico dos Contratos Celebrados à Distância e fora do Estabelecimento Comercial, não é aplicável à aquisição de conteúdos digitais não fornecidos em suporte material, não sendo nestes casos admitida a devolução dos Produtos nem o reembolso de qualquer montante. A Worten assegura a recolha deste consentimento no seu site.

A venda de um livro em formato digital (*e-book*) é considerada uma prestação de serviços por via eletrónica, nos termos do artigo 7.º do Regulamento de Execução (UE) nº 282/2011 do Conselho, de 15 de março de 2011 (Regulamento de Execução da Diretiva IVA).

Estas prestações de serviços, quando efetuadas a sujeitos passivos, serão tributadas onde estes estiverem estabelecidos (cfr. artigo 44.º da Diretiva IVA e alínea a), n.º 6 do artigo 6.º do Código do IVA).

Tratando-se de serviços prestados por via eletrónica, estes, quando efetuados a pessoas que não sejam sujeitos passivos, serão tributados no lugar onde essas pessoas residem, desde que o valor das operações nesse Estado-Membro exceda € 10.000 (cfr. alínea c) do artigo 58.º da Diretiva IVA e alínea h), n.º 10 do artigo 6.º do Código do IVA).

Na venda de um *e-book* ou de outro serviço digital, a fatura a enviar ao Cliente residente em Portugal, não sujeito passivo de IVA, pelo Vendedor, deverá obedecer às regras de faturação estabelecidas no Código do IVA, exceto se o Vendedor estiver registado no Mini Balcão Único (MOSS) ou no Balcão Único (OSS).

Anexo IX– Produtos Cosméticos e de Higiene Corporal (PCHC)

No caso de o Vendedor comercializar, no *Marketplace Worten*, PCHC, deve cumprir com toda a legislação e regulamentação nacional e comunitária que seja aplicável e esteja em vigor a cada momento. Em particular, mas sem limitar, o Vendedor encontra-se obrigado a comunicar aquando da criação de catálogo:

- a. o nome ou nome da empresa e endereço da pessoa responsável pela colocação do produto pela primeira vez no mercado (fornecedor ou representante);
- b. o conteúdo nominal no momento da embalagem, indicado em peso ou volume;
- c. precauções especiais de utilização;
- d. a função do produto cosmético, a menos que seja clara a partir da sua apresentação;
- e. a lista de ingredientes.

O Vendedor obriga-se ainda a informar, no rótulo de cada produto, a data até à qual o produto cosmético, armazenado em condições adequadas, continua a cumprir a sua função inicial e o número de lote de fabrico ou a referência que permita identificar o produto cosmético, bem como a comunicar à Worten, sempre que esta lhe peça estes dados para efeitos de cumprimento de obrigações perante autoridades competentes.

O Vendedor obriga-se a não vender PCHC que contenham componentes proibidos por força da legislação em vigor e que se vierem a aprovar no futuro, nomeadamente as determinadas pelo Regulamento UE n.º 2021/1902 da Comissão de 29 de outubro de 2021.

Anexo X– Lâmpadas de baixa eficiência energética

No caso de o Vendedor comercializar no *Marketplace Worten*, lâmpadas de baixa eficiência energética, deve cumprir com toda a legislação e regulamentação nacional e comunitária que seja aplicável e esteja em vigor a cada momento.

Para efeitos do presente Anexo e face à legislação atualmente em vigor, consideram-se lâmpadas de baixa eficiência energética:

- a. Incandescente de utilização genérica, sem halogéneo, de qualquer formato ou tipo de acabamento (claras, foscas e opalinas), com casquilho E14, E27 e B22, de potência entre 15 W e 200 W e tensão de funcionamento entre 220 V e 240 V, ainda que incluídas em luminárias;
- b. Vapor de mercúrio em alta pressão sem iodetos metálicos, geralmente utilizadas na iluminação urbana e industrial, com potência entre 50 W e 1000 W;
- c. Lâmpadas fluorescentes tubulares; e
- d. Lâmpadas de halogéneo.

O Vendedor que introduza no mercado português lâmpadas de baixa eficiência energética e possui, ou deva possuir, NIF português obriga-se a cumprir em particular, mas sem limitar, as seguintes obrigações:

1. Liquidação da taxa constante da guia de receita emitida pela DGAE e devida pela venda deste produto, no prazo de 30 dias a partir da data da notificação; e
2. Envio à DGEG, através de preenchimento de formulário próprio, que pode ser consultado no sítio da Internet da DGEG, nos meses de janeiro e julho de cada ano civil, informação relativa às lâmpadas vendidas a Clientes portugueses ou objeto de autoconsumo no semestre anterior, discriminando todos os Clientes que tenham adquirido mais de 12500 lâmpadas.

O Vendedor, que seja grossista ou retalhista e que comercialize em Worten.pt lâmpadas referidas no presente Anexo, obriga-se a, nomeadamente:

- a. Autonomizar nas respetivas faturas o valor da taxa acima mencionada;
- b. Arquivar as faturas dos seus fornecedores e disponibilizar as mesmas à DGEG sempre que solicitado;
- c. No caso de comercialização de mais de 25000 lâmpadas por ano na totalidade dos seus estabelecimentos comerciais, enviar à DGEG, até ao final do 1.º trimestre de cada ano, o número de lâmpadas vendidas no ano anterior, discriminando os respetivos Fornecedores.

Anexo XI – Níveis de Serviço e Penalizações

Indicador		Service Level Agreement (SLA)	Consequência do incumprimento	Cessaçã o da conta	Período de mediçã o de cada indicador
1	Tempo Médio Máximo de Aceitação de encomendas	24 horas	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 3 suspensões	Últimos 30 dias
2	Taxa mínima de cumprimento do prazo de expediçã o das encomendas	95%	Suspensão provisória do Vendedor	Após 3 suspensões	Últimos 30 dias
3	Taxa Mínima de Aceitação de Encomendas (encomendas aceites/total de encomendas) **	95%	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 3 suspensões	Últimos 30 dias
4	Taxa Máxima de Incidentes (número de encomendas com incidentes/total das encomendas aceites)	5%	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 2 suspensões	Últimos 30 dias

5	Rating Médio Mínimo do Vendedor	4 estrelas	Suspensão Provisória do Vendedor	Não Aplicável	Últimos 90 dias
6	Número Máximo de encomendas sequencialmente canceladas pelo Vendedor	3 encomendas	Suspensão Provisória do Vendedor	Não Aplicável	NA
7	Taxa Máxima de encomendas canceladas pelo Vendedor, após a aceitação	3%	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 3 suspensões	Últimos 30 dias
8	Tempo Médio Máximo de Resposta a Mensagens (emails ou ferramenta de chat) da Worten ou do Cliente	48 horas	Suspensão provisória do Vendedor	Após 3 suspensões	Últimos 30 dias
9	Taxa máxima de Reembolsos	20%	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 3 suspensões	Últimos 30 dias
10	Má-conduta	Imediata	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 2 suspensões	NA
11	Produtos contrafeitos e outros tipos de fraude	Imediata	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 30 dias sem resposta ou comprovação da legitimidade da Venda	NA
12	Queixas de Propriedade Intelectual	5 dias	Aviso para retirar os produtos no prazo de 5 dias ou enviar comprovativo de legitimidade e em caso de incumprimento suspensão	Após 2 suspensões	NA
13	Incoerências nas ofertas de vendedores	Imediata	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 3 suspensões	NA
14	Disponibilização, de forma correta, do <i>Tracking ID</i> nas encomendas	100%	Suspensão Provisória do Vendedor	Não aplicável	NA
15	Inserção fraudulenta de Classificação do Vendedor	Imediata	Suspensão provisória do Vendedor	Não Aplicável	NA
16	Índice de satisfação de Cliente (NSS) Mínimo de 6% de taxa de resposta ou 20 respostas nos últimos 30 dias)	42 pontos	Suspensão provisória do Vendedor	Após 3 suspensões	Últimos 30 dias
17	Envio de documentação legalmente obrigatória em cada encomenda	5 dias	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 10 incumprimentos	NA

18	Incumprimento das obrigações <i>Click & Collect</i> em caso de adesão a este serviço	Imediata	Aplicação de Penalização igual ao valor da comissão cobrada pelo Produto em causa	Não Aplicável	NA
19	Incumprimento das obrigações fiscais e de faturação previstas na Diretiva do IVA, incluindo a falta de entrega de documentos fiscais obrigatórios ou não entregues em PDF	Imediata	Suspensão Provisória do Vendedor e Suspensão da transferência dos valores da encomenda para o Vendedor enquanto o incumprimento não for sanado	Após 6 meses sem regularizar ou 10 suspensões	NA
20	Utilizar o IOSS da WRT noutras plataformas de marketplace	Imediata	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 3 suspensões	NA
21	Incumprimento das obrigações legais de Direito do Consumo e das Vendas Online	Imediata	Aplicação de Penalização igual ao valor da comissão cobrada pelo Produto em causa, sem prejuízo do reembolso ao Cliente nos casos aplicáveis	Não Aplicável	NA

** Para efeitos de contabilização deste indicador, considera-se que todas as encomendas não aceites pelo Vendedor no prazo de 24h são automaticamente rejeitadas.

Os níveis de serviço e as respetivas penalizações, indicadas na tabela acima, poderão ser apurados e aplicadas por canal de venda (PT ou ES).

Anexo XII – Tratamento de dados pessoais pela Worten enquanto subcontratante do Vendedor

Nos casos em que a Worten atue como subcontratante, o tratamento de dados restringir-se-á ao seguinte:

- a) finalidade do tratamento: disponibilização dos serviços *Click & Collect*;
- b) categorias de dados pessoais: dados de identificação e contactos;
- c) categorias dos titulares dos dados: clientes;
- d) atividades de tratamento: recolha, registo, transmissão, conservação e apagamento.

A Worten obriga-se ao cumprimento das seguintes obrigações, quando proceda ao tratamento de dados previsto no presente Anexo:

- a) realizar apenas as atividades de tratamento identificadas nesta cláusula, no estrito cumprimento das instruções documentadas do Vendedor;
- b) manter a confidencialidade dos dados pessoais, podendo apenas tratá-los na medida do necessário à referida intermediação;
- c) adotar as medidas técnicas e organizativas adequadas para assegurar um nível de segurança adequado em relação aos riscos inerentes ao presente tratamento dos dados pessoais, incluindo a capacidade de assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência, estando vedada a cópia, reprodução, adaptação, alteração, apagamento, destruição, transmissão ou divulgação ou, por qualquer forma, a colocação à disposição de terceiros não autorizados dos Dados Pessoais, salvo se para tal tiver sido expressamente autorizado;

- d) comunicar ao Vendedor qualquer violação de Dados Pessoais de que tenha conhecimento, que ocorra no âmbito da subcontratação, sem demora injustificada, acompanhada, se possível, do respetivo relatório de ocorrência, descrevendo a sua natureza, consequências e as medidas implementadas ou a implementar com a finalidade de resolver a ocorrência e minorar as respetivas consequências;
- e) o Vendedor aceita que a Worten recorra a parceiros para o desenvolvimento e manutenção de software, podendo neste âmbito ter acesso a dados pessoais dos clientes;
- f) prestar assistência necessária ao Vendedor, na medida do possível, através de medidas técnicas e organizativas adequadas, no sentido de permitir que este cumpra a obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos respetivos direitos;
- g) colocar à disposição do Vendedor a informação necessária para demonstrar o cumprimento das obrigações legais aplicáveis, relativas à proteção de Dados Pessoais, que impendem sobre si, enquanto Subcontratante; e
- h) devolver ou eliminar os Dados Pessoais que lhe hajam sido eventualmente disponibilizados neste âmbito após pedido do Vendedor.

Anexo XIII – Serviço Click & Collect

A Worten não intervém nos processos de entrega, com exceção das entregas em loja (*Click & Collect*) onde funciona apenas como ponto de recolha, não assumindo qualquer responsabilidade pelo estado ou prazo de entrega das encomendas, até à receção das mesmas nas Lojas.

O recurso ao serviço de *Click & Collect* apenas é possível para encomendas de pequena e média dimensão e apenas se encontra disponível em Portugal Continental e na Madeira.

Assim, as dimensões máximas das encomendas abrangidas pelo Serviço *Click & Collect* são:

- Peso máximo: 30 kg;
- Volume máximo: 120x50x40cm (ou que ultrapassem o critério $C+2L+2A \leq 300$ cm, sendo $C \leq 120$ cm);

Caso o Vendedor pretenda usufruir deste serviço deve ativar o mesmo na Plataforma.

Adicionalmente, para poder recorrer ao serviço *Click & Collect* nas lojas Worten para os seus Produtos, o Vendedor obriga-se a:

- a) Indicar sempre o número de encomenda junto à identificação do destinatário da mesma;
- b) Definir a quem incumbe os custos de transporte até à loja Worten selecionada, podendo o próprio assumir este montante ou imputar o mesmo ao Cliente. Neste último caso, o Cliente não se encontrará adstrito ao pagamento de eventuais taxas de desalfandegamento, as quais serão sempre suportadas pelo Vendedor;
- c) Disponibilizar a entrega em todas as lojas Worten de cada zona geográfica que pretender servir, estando a lista de lojas da Worten indicadas aqui <https://www.worten.pt/lojas-worten>;
- d) Respeitar o tipo de Produto, dimensão e peso máximos elegíveis para entrega de artigos em loja, conforme referido na tabela de métodos de envio ("*shipping table*") disponibilizada na Plataforma *Marketplace Worten*;
- e) Utilizar um método de entrega em mão;
- f) Respeitar o horário de entrega, das 10h às 16h de segunda a sexta-feira;
- g) Enviar *Delivery slip* gerado pelo *Marketplace Worten* no exterior da embalagem;
- h) Não enviar encomendas não identificadas.

Ao Vendedor que não cumpra com estas obrigações inerentes ao serviço *Click & Collect* será aplicada uma penalização igual ao valor da comissão cobrada pelo Produto em causa, a debitar ao Vendedor.

Com exceção do envio dos seus Produtos para as lojas, ao abrigo do serviço *Click & Collect*, o Vendedor não poderá, em caso algum, fazer uso das instalações da Worten para efeitos de venda dos seus Produtos, nem oferecer serviços acessórios no Marketplace da Worten.

Anexo XIV – Serviço Produtos Patrocinados

A Worten coloca à disposição do Vendedor a possibilidade de publicitar, no site Worten, os Produtos vendidos no *Marketplace Worten*, permitindo-lhe garantir o aumento da visibilidade dos seus produtos, o controlo da gestão de campanhas e uma maior transparência nas métricas e resultados de vendas.

O patrocínio de Produtos funciona através de um mecanismo de leilão, nos termos do qual os produtos patrocinados aparecem com maior probabilidade de receber um clique ou conversão em encomenda pelos Clientes, segundo um dos seguintes fatores:

- Bid (valor proposto por cada clique) mais alto; ou
- Relevância do Produto, segundo o histórico de pesquisa e comportamental do Cliente.

O bid de valor superior surge destacado em primeiro lugar relativamente ao bid de valor inferior. Tratando-se do mesmo tipo de produto e no caso de o Cliente já ter pesquisado produtos relativos ao mesmo Vendedor, a este é garantido um lugar de destaque na grelha de produtos patrocinados, para aquele mesmo Cliente, ainda que tenha um valor de bid inferior a outros Vendedores que procedam à venda dos mesmos produtos.

Para além de colocar os produtos patrocinados em destaque no *Marketplace Worten*, a Worten irá incluir uma etiqueta abaixo dos mesmos, designada por “*Patrocinado*”.

A adesão pelo Vendedor à Plataforma *Marketplace Worten* pressupõe a criação de uma conta na Plataforma *Retail Media* – a plataforma responsável por fornecer o serviço de anúncios e monitorizar os dados relacionados à atividade de veiculação dos anúncios respeitantes aos produtos patrocinados – cabendo aos Vendedores a respetiva ativação da conta na Plataforma *Retail Media*, caso pretendam usufruir deste serviço.

Para recorrer ao serviço de “Produtos Patrocinados”, o Vendedor deverá, na Plataforma *Retail Media*, determinar o seguinte:

- Quais os produtos ou categorias de produtos que serão patrocinados;
- O Bid que pretende despende pelo patrocínio dos seus produtos;
- O tempo durante o qual o anúncio estará visível.

O preço devido pelo patrocínio dos Produtos, reger-se-á pelas seguintes regras:

- a) Apenas será cobrado o valor relativo aos anúncios que obtenham conversão em cliques;
- b) Do montante relativo às encomendas feitas pelos Clientes que a Worten transfere para o Vendedor, será deduzido o bid cobrado pelos produtos patrocinados;
- c) Em caso de devolução e respetivo reembolso de uma encomenda relativa a um produto patrocinado, o valor devido pelo patrocínio desse produto não será devolvido ao Vendedor, uma vez que o serviço já foi prestado.

Anexo XV – Serviços Acessórios do Marketplace Worten

1. Objeto dos Serviços Acessórios

Adicionalmente à venda de Produtos, a Worten oferece aos Clientes e de forma facultativa, serviços acessórios, os quais consistem em:

- i. Montagens, instalações e manutenções das quais os Produtos dependem para o seu total e bom funcionamento;
- ii. Seguro de Extensão de Garantia dos Produtos por um determinado período de tempo;
- iii. Seguro de Danos aos Bens, o qual assegura riscos que os Produtos possam sofrer por danos acidentais.

Estes serviços (designados por “**Serviços Acessórios**”) são acessórios à atividade da venda na intermediação em linha e são disponibilizados aos Clientes, para além das condições e dos prazos estipulados referentes à garantia dos Produtos, previstos na Cláusula 18 dos presentes Termos & Condições.

Os Serviços Acessórios mencionados em (ii) e (iii) são prestados em parceria com entidades devidamente autorizadas a operar no setor segurador em Portugal, estando sujeitos aos respetivos termos e condições específicos e previamente disponibilizados aos Clientes, no momento da subscrição.

2. Serviços Acessórios disponibilizados pela Worten

A subscrição dos Serviços Acessórios é facultativa e é apresentada no checkout a todos os Clientes que comprem os Produtos elegíveis.

Antes da subscrição dos Serviços Acessórios, o Cliente é informado sobre todas as condições e requisitos, incluindo o custo associado, a duração da cobertura, o âmbito do seguro e os procedimentos necessários para a ativação do seguro.

3. Serviços Acessórios disponibilizados pelos Vendedores do Marketplace Worten

Os Vendedores registados no Marketplace Worten estão autorizados, querendo e a todo o momento, a propor aos Clientes os mesmos Serviços Acessórios, desde que cumpridos os seguintes requisitos gerais:

- i. sejam colocados todos os detalhes relativos à subscrição dos Serviços Acessórios junto da oferta do Produto, através dos canais disponibilizados pelo Marketplace Worten e cumpridos os requisitos técnicos deste, garantindo a sua uniformidade e transparência;
- ii. garantam que a subscrição do Serviço Acessório é realizada de forma clara, transparente e facultativa; e
- iii. sejam subscritos através de meios da exclusiva responsabilidade dos Vendedores.

Bem como o cumprimento dos requisitos específicos, relativamente ao Seguro de Extensão de Garantia, através do qual são assegurados os seguintes riscos:

- Avarias internas do produto após o termo da garantia legal do fabricante,
- Reparação ou substituição de componentes do produto; e
- Substituição do equipamento por outro idêntico ou com características técnicas equivalentes.

E o Seguro de Danos aos Bens, o qual assegura os seguintes riscos:

- Dano acidental, incluindo danos decorrentes ou causados por líquidos e humidade;
- Roubo;
- Furto qualificado;
- Assistência de peças, mão-de-obra, transporte e/ou deslocação dos técnicos.

Términos y Condiciones

Vendedores Marketplace Worten

1 Marco

1.1 Los presentes Términos y condiciones se aplican al servicio de intermediación en línea prestado por Worten¹, en el marco del Marketplace Worten, disponible en el sitio web www.worten.pt y www.worten.es (definido conjuntamente como *Marketplace Worten* o Plataforma) y regulan la relación entre el Vendedor y Worten en este contexto.

1.2 El *Marketplace Worten* está a disposición de personas jurídicas o empresarios en nombre individual para anunciar, ofrecer y vender sus productos online (el **Vendedor**), a través de Worten - Equipamentos Para o Lar, S.A., en Portugal (en el sitio web www.worten.pt) y a través de Worten España Distribución S.L. en España (en el sitio web www.worten.es), previo registro y aprobación por parte de esta, en un espacio digital que reúne a diferentes profesionales. La venta online solo es válida y aplicable a los territorios de Portugal continental e islas, España peninsular y Baleares.

1.3 En el marco de los sitios web mencionados en el número anterior, el Vendedor se compromete a cumplir con toda la legislación y normativa nacional y comunitaria de prohibición de bloqueo geográfico que le sea aplicable y que esté en vigor en cada momento. En particular en lo que se refiere a la utilización del sitio web www.worten.pt, el Vendedor está obligado a proporcionar al Cliente las mismas condiciones de acceso a los bienes en todo el territorio portugués, y no puede aplicar condiciones diferentes en función del lugar de residencia o de establecimiento del Cliente.

1.4 El Vendedor podrá vender sus Productos a los compradores que visiten el sitio web de Worten (los «**Clientes**») a los precios y condiciones establecidos por el propio Vendedor. Se entiende por «**Producto**» cualquier producto o servicio comercializado por los Vendedores encuadrable en el *backoffice* de la Plataforma *Marketplace Worten*, del que consta también información sobre las comisiones aplicables.

1.5 La relación entre el Vendedor y el Cliente se rige por los Términos y condiciones del *Marketplace Worten*, así como por cualquier información adicional que el Vendedor ponga a disposición del Cliente en el sitio web de Worten (ej.: política de devoluciones, política de privacidad, etc.), comprometiéndose el Vendedor a facilitarla a Worten para su colocación en la página del Vendedor disponible en el sitio web.

1.6 El uso del *Marketplace Worten* implica el conocimiento y la aceptación, en el proceso de registro, de los presentes Términos y condiciones, del Procedimiento de tramitación de reclamaciones contenido en el **Anexo I** y de la Documentación de la Plataforma, que en conjunto regulan la relación entre Worten y el Vendedor en el ámbito de la contratación electrónica para el uso del *Marketplace Worten* («Contrato»).

¹ Worten - Equipamentos Para o Lar, S.A. sociedad anónima inscrita en el Registro Mercantil de Oporto, con domicilio social en Lugar do Espido, Via Norte, Edifício 2D, 4470-179 Maia, Portugal, con NIPC 503630330; y Worten España Distribucion S.L. sociedad mercantil inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, con domicilio social en Calle Ulises, 16 - 4.ª planta 28043 Madrid, España, con NIF B82140633.

2 Funcionamiento del *Marketplace Worten*

2.1 El *Marketplace Worten* permite al Vendedor anunciar sus Productos y ofertas, aceptar los respectivos pedidos de los Clientes y cobrar el precio de los Productos vendidos, en cumplimiento de todos los requisitos legales. Para ello, Worten proporciona en la Plataforma un espacio reservado para que el Vendedor se identifique y describa sus Productos, así como su política de devoluciones y privacidad.

2.2 El Vendedor no podrá utilizar el espacio referido para fines publicitarios o de marketing.

2.3 Las operaciones realizadas a través del *Marketplace Worten* se celebran entre los Clientes y el Vendedor, en cumplimiento de los preceptos y demás requisitos fiscales vigentes en cada momento y de acuerdo con el **Anexo II**.

2.4 Worten no asume el cargo de agente/distribuidor/representante del Vendedor, ni de revendedor de los Productos proporcionados por el Vendedor a través del *Marketplace Worten*.

2.5 Worten, además de facilitar esta Plataforma online, solo asume la posición de intermediario del Vendedor en el ámbito de la relación con el Cliente en caso de litigio entre ambos, pero no asumirá ninguna responsabilidad derivada de las transacciones realizadas entre ellos, ni por el Producto vendido ni por la respectiva asistencia posventa, sin perjuicio de las obligaciones fiscales aplicables a Worten en virtud de la Nueva Directiva del IVA (Directiva (UE) 2019/1995²).

2.6 Las funcionalidades del *Marketplace Worten* y los servicios asociados prestados por Worten pueden consultarse en el **Anexo III** a los presentes Términos y condiciones.

3 Elegibilidad, registro y trazabilidad de los Vendedores

3.A Elegibilidad

3.1 Para acceder y utilizar el Marketplace, el Vendedor debe ser una persona jurídica, o empresario individual, que ejerza una actividad económica debidamente registrada a efectos fiscales en el país en el que esté establecida o en otra jurisdicción desde la que envíe sus productos a los Clientes.

3.2 El acceso y uso del Marketplace por parte del Vendedor dependerá de:

- a) la creación de una cuenta, su registro previo en la Plataforma y la validación por parte de Worten de las condiciones de elegibilidad, para lo que deberá completar el formulario disponible en <https://www.worten.pt/vender-no-marketplace-worten>, siguiendo todos los pasos indicados en el mismo;
- b) el envío de los siguientes documentos:
 - b1) en el caso de persona jurídica de derecho privado:
 - i. documento comprobante de los datos bancarios del Vendedor (IBAN, SWIFT, titular de la cuenta), con fecha de emisión inferior a 6 meses;

² Directiva 2006/112/CE del Consejo, de 28 de noviembre de 2006, relativa al sistema común del impuesto sobre el valor añadido (DIVA), modificada por la Directiva (UE) 2017/2455 del Consejo, de 05.12.2017, y Directiva (UE) 2019/1995 del Consejo, de 21.11.2019

- ii. certificación del registro mercantil, o registro similar, del Vendedor, en particular, certificado comercial permanente;
 - iii. copia del documento de identificación del representante legal del Vendedor;
 - iv. comprobante del registro del IVA en la Unión Europea, emitido por la autoridad competente del país de expedición, únicamente para los Vendedores comunitarios (ubicados en la UE) que realicen envíos desde un país distinto al de su domicilio social;
 - v. comprobante del registro del IVA en la Unión Europea, solo para los vendedores extracomunitarios (ubicados fuera de la UE).
- b2) en el caso de empresarios individuales:
- i. documento comprobante de los datos bancarios del Vendedor (IBAN, SWIFT, titular de la cuenta), con fecha de emisión inferior a 6 meses;
 - ii. documento acreditativo de la declaración de inicio de actividad como comerciante ante la Administración Tributaria.
- b3) en el caso de instituciones y fundaciones privadas de solidaridad y con fines sociales:
- i. documento comprobante de los datos bancarios del Vendedor (IBAN, SWIFT, titular de la cuenta), con fecha de emisión inferior a 6 meses;
 - ii. documento que acredite el NIPC del Vendedor;
 - iii. actas constitutivas del Vendedor;
 - iv. estatutos;
 - v. acta de elección del representante del Vendedor.
- b4) en el caso de autoridades locales:
- i. documento comprobante de los datos bancarios del Vendedor (IBAN, SWIFT, titular de la cuenta), con fecha de emisión inferior a 6 meses;
 - ii. documento que acredite el NIPC del Vendedor;
 - iii. acta de elección del representante del Vendedor o, en caso de que no sea el Presidente, la orden de delegación de poderes, en su caso.
- c) aceptación y firma de los presentes Términos y condiciones y de los restantes Documentos Contractuales referidos en la Cláusula 1.5 que regulan la relación entre Worten y el Vendedor, los cuales están disponibles y pueden ser consultados en todo momento en el enlace [Como vender na Worten Passo-a-Passo | Aumenta Vendas Online \(9e9e601731edffd8e5252320f0bc16dd51e00eff\)](https://www.worten.com/Como-vender-na-Worten-Passo-a-Passo-Aumenta-Vendas-Online-9e9e601731edffd8e5252320f0bc16dd51e00eff) y en la Plataforma, notificándose al Vendedor cualquier modificación de los Términos y condiciones según lo dispuesto más adelante en la Cláusula 27;
- d) firma de la Declaración de Autocertificación del Vendedor *Marketplace Worten*, a la que se hace referencia en el apartado 3.C de la presente cláusula, con el fin de cumplir con las obligaciones de trazabilidad de los Vendedores del *Marketplace Worten*;
- e) aceptación de la utilización de medios automatizados que permitan la comprobación de la identidad del Vendedor, en los términos legalmente previstos³, así como la búsqueda de información relativa a la actividad comercial desarrollada por el Vendedor, en bases de datos europeas e internacionales.

3.B Registro

3.3 El Vendedor, tras enviar el formulario de registro y aceptación de los documentos mencionados en la letra b) del 3.2, recibirá un e-mail automático confirmando su registro. Si los datos no son correctos, el Vendedor deberá proceder inmediatamente a su modificación.

³ Artículo 30, n.º 1, letra b) de la DSA y Reglamento (UE) 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y a los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por el que se deroga la Directiva 1999/93/CE.

3.4 Worten confirmará la aceptación del Vendedor mediante el envío de un mensaje electrónico a la dirección de correo electrónico proporcionada por el Vendedor, fecha a partir de la cual se considerará celebrado el Contrato entre las Partes.

3.5 El registro creará una cuenta («Cuenta») sujeta a los siguientes requisitos:

- Solo las personas jurídicas o los empresarios individuales pueden registrarse como Vendedores;
- Debe facilitarse toda la información solicitada por Worten;
- Toda la información proporcionada debe ser verdadera, exacta y actual, y debe actualizarse regularmente para que siga siendo fehaciente y correcta;
- La información fiscal debe estar actualizada y revisarse periódicamente para que se mantenga al día en todo momento;
- No se podrán crear Cuentas bajo pretextos falsos o fraudulentos ni por medios automatizados.

Worten garantiza que la identidad del Vendedor es claramente visible para los Clientes, incluyendo el nombre, dirección postal, número de teléfono, dirección de correo electrónico y número de registro mercantil o número de identificación fiscal y la referencia de que la Declaración de Autocertificación del Vendedor ha sido debidamente firmada, en los sitios web de venta, de acuerdo con los datos proporcionados por el Vendedor, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 30 de la DSA⁴.

3.C Trazabilidad

- i. En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 30 de la DSA y demás legislación conexa aplicable relativa a la trazabilidad de los comerciantes, Worten está obligada a:
 - a) obtener de los Vendedores, además de los demás documentos e información mencionados en el apartado 3.2 de la presente cláusula, una declaración de honor y compromiso firmada, denominada «Declaración de Autocertificación del Vendedor», en virtud de la cual el Vendedor confirma que todos y cada uno de los Productos, actuales o futuros, anunciados en publicidad, oferta o venta en el *Marketplace Worten*, cumplen y respetan las normas aplicables del derecho de la Unión Europea;
 - b) hacer todo lo posible para evaluar si la información y los documentos proporcionados por los Vendedores son fiables y completos, para lo cual podrá realizar solicitudes adicionales de pruebas que acrediten su veracidad; los Vendedores deberán responder sin demora a las solicitudes realizadas a este respecto;
 - c) solicitar al Vendedor que corrija la situación, sin demora, en los casos en que Worten obtenga indicios suficientes de que cualquier información o documento enviado por el Vendedor en virtud de la presente Cláusula es inexacto, incompleto o no está actualizado;
 - d) suspender al Vendedor hasta que la solicitud de corrección indicada en la letra c) anterior haya sido plenamente satisfecha; el Vendedor podrá presentar una reclamación a través del Procedimiento Interno de Reclamaciones previsto en la cláusula 20 de los presentes Términos y condiciones;

⁴ La DSA corresponde a la Digital Services Act aprobada por la Unión Europea mediante el Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de octubre de 2022, relativo a un mercado único para los servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE (Reglamento de Servicios Digitales).

- e) almacenar la información y documentación proporcionada por los Vendedores para permitir su trazabilidad, de forma segura, durante un periodo de seis meses tras la finalización de la relación contractual con el Vendedor;
 - f) enviar dicha información y documentación a las autoridades competentes siempre que se le solicite.
- ii. El incumplimiento por parte del Vendedor de cualquiera de las obligaciones previstas en la presente sección 3.C implica la denegación de la creación de una cuenta en el *Marketplace Worten* o la suspensión provisional del Vendedor, quedando impedido de comercializar sus productos y servicios hasta el cese del incumplimiento.

4 Condiciones de uso del Marketplace

4.A Condiciones generales

4.1 Para acceder al Marketplace, el Vendedor recibirá un enlace de Worten donde deberá introducir su dirección de correo electrónico, nombre de usuario («username») y contraseña.

4.2 El Vendedor se compromete a mantener la confidencialidad de sus datos de acceso al Marketplace y a no divulgarlos a terceros, pudiendo modificarlos. El Vendedor será el único responsable del acceso al Marketplace con sus datos.

4.3 En caso de pérdida o uso indebido o fraudulento de su dirección de correo electrónico o contraseña, el Vendedor se compromete a notificar a Worten inmediatamente. En este caso, Worten bloqueará las credenciales de acceso del Vendedor y generará otras nuevas. En caso de que, tras la pérdida de los datos de acceso del Vendedor y antes del bloqueo de los mismos por parte de Worten, se produjese alguna transacción, el Vendedor asumirá toda la responsabilidad con independencia de la culpa, a menos que todavía sea posible cancelar dicha transacción o transacciones.

4.4 Al ofrecer los contenidos y la información en el Marketplace, el Vendedor autoriza a Worten a utilizarlos, reproducirlos y difundirlos por cualquier medio, forma o plataforma (lo que incluye su distribución, comunicación al público y puesta a disposición del público, en el Marketplace o en otros lugares, incluidas las redes sociales), en todo el mundo y sin límites de tiempo, con fines de comunicación, difusión, campañas publicitarias y de captación de Vendedores y Clientes, así como para dar a conocer el Marketplace y la actividad desarrollada por Worten.

4.5 Sin perjuicio de las medidas adoptadas en materia de moderación de contenidos, Worten podrá revisar los contenidos únicamente para adecuarlos a su imagen y calidad, o para realizar sugerencias de forma/lenguaje. En cualquier caso, el Vendedor seguirá siendo el único responsable de los Productos, servicios y contenidos bajo los presentes Términos y condiciones.

4.6 Sin perjuicio de las obligaciones legales aplicables, Worten es el único responsable de definir las condiciones de exposición, visibilidad, comunicación y difusión de los Productos en el Marketplace y en cualquier otro lugar, incluyendo los Productos destacados y la estrategia de comercialización del Marketplace y de los Productos en el ámbito de las campañas generales de difusión de Worten, sin perjuicio de que el Vendedor pueda contratar con Worten campañas específicas de difusión.

4.7 Asimismo, el Vendedor deberá:

- a) utilizar el Marketplace de forma responsable, prudente y cuidadosa y no interrumpir o degradar la continuidad, integridad y calidad de los recursos y funcionalidades del mismo;
- b) mantener la confidencialidad con respecto a todos los datos e información a los que tenga acceso en virtud del acceso al Marketplace, en particular los datos personales de los Clientes u otras personas físicas;
- c) identificarse en calidad de profesional, proporcionando la información necesaria a Worten y a los Clientes; y
- d) no proporcionar ningún contenido que pueda ser potencialmente considerado ilícito, ilegal o contrario a estos Términos y condiciones.

4.8 Worten identificará al Vendedor ante los Clientes de acuerdo con los datos indicados por este en el momento de su registro en el Marketplace Worten.

4.9 El Vendedor se compromete a facilitar sus datos (razón social, nombre y correo electrónico del Representante Legal, país y dirección fiscal, país de expedición, NIPC, correo electrónico y teléfono de contacto) a Worten y a los Clientes a efectos de reclamaciones, servicio posventa y garantía de los Productos, así como a identificarse en calidad de Vendedor profesional.

4.B Moderación de contenidos

- i. El Vendedor se compromete a no proporcionar ningún tipo de información, productos, servicios o actividades cuyo contenido, independientemente de su forma, contravenga las leyes nacionales o de la Unión Europea aplicables, los reglamentos o los principios, valores, normas y procedimientos de Worten o que estén relacionados con actividades ilegales.

Algunos ejemplos son discursos ilegales de incitación al odio, terroristas, discriminatorios, el intercambio de pornografía infantil o de imágenes privadas sin autorización, la violación de los derechos fundamentales, el acoso en línea, la violación de la protección de menores, la violación de datos personales y de la privacidad, la violación de los derechos de propiedad intelectual de terceros, la venta de mercancías peligrosas, la venta o el intercambio de productos que faciliten actividades delictivas, productos falsificados o no conformes, productos que infrinjan la legislación en materia de consumo, productos que infrinjan los derechos de autor o los derechos de propiedad industrial, productos que infrinjan la protección de datos personales, o la venta ilegal de animales, entre otros previstos en la legislación aplicable (los «Contenidos Ilícitos»).

- ii. En el supuesto de que, en el transcurso de la utilización del *Marketplace Worten*, el Vendedor facilite cualquier Contenido Ilícito o ilegal o que vulnere cualquier disposición legal o lo dispuesto en los presentes Términos y condiciones, Worten se reserva el derecho a bloquear o eliminar dicho contenido, sin perjuicio de recurrir a las autoridades competentes, en los términos previstos en la ley.
- iii. El Vendedor será informado con antelación del bloqueo de Contenidos Ilícitos, de la suspensión provisional o supresión definitiva, de acuerdo con los siguientes términos:
 - a) El bloqueo de Contenidos Ilícitos o ilegales significa que serán inmediatamente retirados y dejarán de ser visibles en el sitio web de Worten, ya sean imágenes, mensajes, textos, vídeos, audio u otros;
 - b) la suspensión provisional significa que el Vendedor ya no podrá acceder a su cuenta para la venta de sus Productos; el periodo de suspensión podrá variar en función de la gravedad de la infracción y del cese del incumplimiento;

- c) la eliminación definitiva significa que el Vendedor ya no podrá acceder a su cuenta de forma permanente. La eliminación de la cuenta del Vendedor es definitiva e irreversible e implica la exclusión del Vendedor del *Marketplace Worten*.
- iv. La decisión de moderación de contenidos de Worten será comunicada al Vendedor, indicando los motivos de forma clara y debidamente motivada, en relación con las medidas y restricciones adoptadas.
Si en el transcurso de las investigaciones llevadas a cabo para determinar si el Vendedor ha infringido las disposiciones legales o lo dispuesto en los presentes Términos y condiciones en materia de moderación de contenidos, Worten tuviera conocimiento de cualquier información que hiciera sospechar que se ha producido, se está produciendo o es susceptible de producirse una infracción penal, informará inmediatamente de sus sospechas a las autoridades policiales o judiciales competentes en la materia.
- v. Worten ha adoptado e implementado políticas y procedimientos para cumplir con sus obligaciones legales de moderación de contenidos, conforme lo indicado en la Política Digital Worten disponible en [Política Digital de Worten | Worten.pt](#).

4.C Punto de Contacto Único

- i. Sin perjuicio del estricto cumplimiento de la legislación aplicable en el diseño y gestión del sitio web de Worten, el Vendedor podrá, si detecta cualquier contenido que pueda sospechar ilícito o ilegal, denunciarlo a través del punto de contacto único, creado al efecto en el [Seller Center](#).

5 Remuneración y pagos

5.1 En el marco del *Marketplace Worten*, el Vendedor se compromete a pagar comisiones por los pedidos pagados por los Clientes, así como una suscripción mensual por el uso de la Plataforma.

5.2 Worten transferirá al Vendedor el precio adeudado por los pedidos y pagado por los Clientes, tras deducir las comisiones y la suscripción mensual mencionados, así como otros importes debidos por el Vendedor.

5.3 En los términos del número anterior, Worten se reserva el derecho de cobrar al Vendedor todos los importes adeudados por el incumplimiento de los presentes Términos y condiciones, así como por el incumplimiento de las obligaciones legales que le sean aplicables, en los términos del punto D del **Anexo IV**.

5.4 En los términos establecidos por la ley, Worten compensará los cargos aplicables sobre el importe a transferir al Vendedor.

5.5 Los términos y condiciones para el pago de la retribución y transferencia de los importes al Vendedor se establecen en el **Anexo IV**.

6 Productos

6.1 El Vendedor se compromete a vender únicamente aquellos Productos sobre los cuales tenga derechos de propiedad. Los Productos anunciados por el Vendedor no pueden violar la legislación aplicable ni los derechos de terceros. El Vendedor se compromete a no publicitar ni vender ningún Producto que infrinja los derechos de propiedad intelectual de terceros, en particular lo que constituya una falsificación o mercancía fraudulenta según la legislación aplicable.

6.2 El Vendedor se compromete a anunciar en el *Marketplace Worten* productos físicos nuevos y productos reacondicionados, siempre que estén debidamente identificados ante el Cliente.

6.3 Worten no es la vendedora de los Productos adquiridos a través del *Marketplace Worten*, sino que el Vendedor, debidamente identificado en cada Producto, es la parte que contrata con el Cliente la compraventa de dichos Productos. Los productos comprados en el *Marketplace Worten* pueden devolverse en la tienda física de Worten en Portugal continental y en la isla de Madeira, pero no se pueden cambiar, y el vendedor asume la responsabilidad de las políticas de satisfacción con respecto a los productos.

6.4 El Vendedor también es el único responsable de la exactitud de la información que proporciona en relación con los Productos (en particular, características, estado y precio) y está obligado a garantizar que esta información sea clara, veraz y no induzca a error al Cliente. Asimismo, el Vendedor se obliga a garantizar que la información y las fotografías/imágenes que proporciona y que están asociadas a los Productos disponibles en el *Marketplace Worten* son fidedignas. Incluso en los casos en los que la información sobre el Producto ya se encuentre en el sitio web, el Vendedor está obligado a comprobar la exactitud de dicha información y a solicitar su corrección en caso de no conformidad o inexactitud.

6.5 El Vendedor también es el único responsable de la información que proporciona para cada Producto ofrecido, con respecto a la seguridad del producto, relativa a: (i) el nombre, el nombre comercial registrado o la marca comercial registrada del fabricante y la dirección postal y de correo electrónico en la que se puede contactar con el fabricante (si el fabricante no está establecido en la Unión Europea, el nombre, la dirección postal y de correo electrónico de la persona responsable); (ii) información que permita identificar el producto, incluida una imagen del producto, su tipo y cualquier otro identificador del producto; y (iii) advertencias o información de seguridad que deban colocarse en el producto o que sea necesario adjuntar, en portugués o español.

6.6 En caso de accidente o problemas de seguridad asociados a los Productos ofrecidos por el Vendedor, este deberá recoger el Producto al Cliente y realizar un análisis técnico del mismo y, tras el informe, comunicar a Worten si el producto es peligroso en los términos del Reglamento (UE) 2023/988, de 10 de mayo. En ese caso, se requerirá una recogida del Producto de los Clientes afectados que lo compraron, y el Vendedor estará obligado a proporcionar el aviso de recogida.

6.7 Worten se reserva el derecho de rechazar la colocación de un Producto en el Marketplace, en particular, cuando no vaya acompañado de la información requerida por la ley —incluidos los tipos impositivos aplicables a los Productos— y por los presentes Términos y condiciones.

6.8 Para los Productos adquiridos en el *Marketplace Worten*, se aplican las garantías establecidas en las Cláusulas 16, 17 y 18, que deberán ser cumplidas por el Vendedor en los términos legalmente aplicables.

6.9 Los Productos colocados por el Vendedor en el *Marketplace Worten* deben anunciarse de forma clara e inteligible y están sujetos al sistema de recomendación y ordenación de gama implementado por Worten (véase [Política de ordenación de Contenidos y Productos patrocinados](#)).

Este sistema de recomendación y ordenación de gama se basa en un conjunto de parámetros, permitiendo a los Clientes cambiar estos parámetros mientras navegan por el sitio web de Worten. Los resultados de la búsqueda en el sitio web de Worten se basan en los siguientes parámetros:

- a) Relevancia: la ordenación por relevancia presenta los resultados de los Productos teniendo en cuenta criterios como los más vistos, los más vendidos, los productos en campaña y los productos que el Cliente ha visto en el pasado;
- b) Precio (más bajo): la ordenación por precio más bajo clasifica los Productos en función del precio, y se presentan en orden creciente;

- c) Precio (más alto): la ordenación por precio más alto ordena los Productos en función del precio, y se presentan en orden decreciente;
- d) Mejor descuento: la ordenación por mejor descuento clasifica los Productos en función del precio, y se presentan en orden decreciente de descuento;
- e) Mejor valoración: La ordenación por mejor valoración ordena los Productos en función de las valoraciones de los Clientes (de 1 a 5 estrellas), y se presentan en orden decreciente.

Productos patrocinados: La ordenación por productos patrocinados ordena los Productos en función de la publicidad que ha pagado el anunciante, que puede ser un tercero o un Vendedor, y de los intereses del Cliente durante sus búsquedas, mostrándose los productos patrocinados de forma más destacada y visible. Además de los resultados de los contenidos ofrecidos en las páginas de gama del sitio web de Worten, los Clientes también pueden encontrar ofertas de productos o servicios en la Buy Box.

La Buy Box es la sección que aparece en el lado derecho de la página del producto, donde el cliente puede añadir el artículo directamente al carrito y ver la información principal, como contenidos destacados con las mismas funcionalidades, características, cantidades y calidades, para decidir su compra. En la Buy Box también se puede acceder a la siguiente información:

- precio y descuentos aplicables;
- ofertas de otros vendedores para el mismo artículo;
- opciones de entrega o recogida en tienda y disponibilidad;
- información sobre cambios, devoluciones, cancelaciones y reembolsos;
- disponibilidad del producto o servicio; y
- criterios de Winning Offer.

La Winning Offer es la oferta que aparece destacada en la Buy Box. En caso de estar disponible un producto vendido por Worten, este se mostrará en primer lugar, teniendo en cuenta los siguientes criterios: (i) recogida en tienda en quince minutos y entrega a domicilio en dos horas; (ii) entrega gratuita con instalación y recogida del equipo antiguo; (iii) política de devolución del producto ampliada respecto a la previsión legal, y (iv) cumplimiento de los estándares de calidad definidos por Worten.

Las restantes ofertas disponibles en la Buy Box son de Vendedores Marketplace Worten que, en su caso, se listarán según las mejores ofertas, en base a un algoritmo compuesto por:

- criterios cuantitativos: precio más bajo y costes de envío; y
- criterios cualitativos: clasificación de los vendedores en función del cumplimiento constante de los estándares de calidad definidos por Worten y explicados en el párrafo siguiente, que califican al vendedor como "Vendedor Premium".

Así, una oferta de un Vendedor Premium con un precio competitivo (aunque no necesariamente el más bajo) puede destacarse como Winning Offer si aporta mayor fiabilidad y satisfacción del Cliente. Los Clientes siempre tienen la opción de modificar ese orden atendiendo a los criterios cuantitativos.

Worten recomienda a sus usuarios los Vendedores del *Marketplace Worten* denominados [Vendedores Premium](#), que aparecen destacados con un distintivo dorado junto a su nombre y cuya calificación se basa en los siguientes criterios:

- antigüedad en el MKP;
- la rapidez con la que confirman los pedidos;
- el cumplimiento de los plazos de entrega;
- buena capacidad de comunicación con el Cliente y resolución de incidencias;
- evaluación del Vendedor por parte de los Clientes;
- historial de buena experiencia demostrada por los Clientes.

Debido a circunstancias comerciales, operativas y estratégicas, Worten se reserva el derecho a cambiar, en cualquier momento, sin previo aviso, las especificaciones anteriores. La calificación como Vendedores Premium se concede exclusivamente conforme a los parámetros indicados y no podrá constituir, en ninguna circunstancia, un coste para el Vendedor.

7 Controles de calidad del Marketplace Worten

A) Autorizaciones para venta de marcas registradas

7.1 Los Vendedores del Marketplace Worten se comprometen a garantizar que los Productos ofrecidos en la plataforma son legales, originales y cuentan con la debida autorización de venta de las respectivas marcas o representantes de marcas.

7.2 Marketplace Worten se reserva el derecho a solicitar, en cualquier momento, documentación adicional que demuestre la legitimidad de la venta de cualquier Producto cuya marca comercial no sea propiedad del Vendedor.

7.3 Antes de poner en el Marketplace Worten Productos cuya marca no sea propiedad del Vendedor, se podrá exigir al Vendedor que proporcione los siguientes documentos:

- Recibos de compra de los Productos con la siguiente información:
 - a) emitido en un plazo inferior a 180 días;
 - b) nombre y dirección del Vendedor correspondientes a los indicados al abrir la respectiva cuenta;
 - c) identificación y dirección del proveedor o distribuidor de la marca; y
 - d) justificante de compra de al menos 10 (diez) Productos e información sobre sus precios.

O,

- Documento emitido por la marca o su representante relativo a los Productos con la respectiva autorización de venta:
 - e) emitido en un plazo inferior a 180 días;
 - f) en papel con membrete, logotipo y firma;
 - g) identificación y dirección de la empresa titular de la marca; y
 - h) nombre y dirección del Vendedor correspondientes a los indicados al abrir la respectiva cuenta;

7.4 Worten se reserva el derecho de verificar la veracidad y exactitud de la información y documentos solicitados al Vendedor.

7.5 La falta de presentación de las pruebas indicadas en esta cláusula en un plazo máximo de 30 (treinta) días dará lugar al bloqueo de las ofertas de Productos cuyos Vendedores no sean titulares de las respectivas marcas y, en caso de reincidencia, a la suspensión provisional o exclusión del Vendedor del Marketplace Worten, seguida de los procedimientos previstos en la Cláusula 20 de estos Términos y condiciones.

B) Suspensión en el período inicial de actividad

7.6 Los Vendedores registrados en el Marketplace Worten se comprometen a cumplir unos criterios de rendimiento que garantizan un alto nivel de satisfacción del cliente. A tal fin, el Marketplace Worten establece los criterios mínimos de rendimiento que figuran en el **Anexo XI**.

7.7 Adicionalmente, tras la creación de la tienda del Vendedor en el Marketplace Worten y durante el primer mes de ventas, Worten podrá realizar un proceso de verificación para confirmar el cumplimiento del rendimiento del Vendedor, comprobando la entrega de pedidos, el índice de satisfacción del Cliente (NSS) o las valoraciones de Clientes, entre otros.

7.8 En caso de incumplimiento, Marketplace Worten se reserva el derecho de suspender provisionalmente al Vendedor siguiendo los procedimientos establecidos en la Cláusula 20 de los presentes Términos y condiciones. En dicho caso, Worten notificará al Vendedor las razones de su decisión en un soporte duradero y le dará la oportunidad de manifestar su parecer al respecto.

8 Exclusividad de categorías

8.1 El Marketplace Worten busca constantemente los mejores productos a los precios más competitivos para poder presentar la mejor oferta a sus clientes. En particular, la calidad del servicio ofrecido, la amplitud de la gama y el reconocimiento y notoriedad de marca de sus Vendedores son requisitos esenciales para el crecimiento y mantenimiento de un Marketplace que Worten quiere que sea fiable, de calidad y competitivo para sus clientes.

8.2 Habida cuenta de las hipótesis que se indican en el párrafo anterior y del cumplimiento de los objetivos estratégicos y financieros perseguidos por el Grupo Sonae SGPS, S.A. (del que Worten forma parte), se han identificado empresas del Grupo Sonae con vistas a que tengan exclusividad en la venta de las categorías indicadas en el back-office del Marketplace Worten.

9 Venta de los Productos

9.1 El contrato entre el Vendedor y el Cliente se considerará finalizado con la recepción del mensaje que contiene el pedido del Cliente y la confirmación del pago.

9.2 El Vendedor será informado por Worten, a través de la Plataforma del *Marketplace Worten*, cuando un Producto facilitado en esta sea encargado por un Cliente.

9.3 El Vendedor debe validar y confirmar al Cliente el pedido en cuestión en un plazo máximo de 24 (veinticuatro) horas a partir de la recepción de la respectiva orden del pedido.

9.4 Worten comunicará al Vendedor, a más tardar 24 (veinticuatro) horas después de que el Vendedor confirme el pedido y el Cliente realice el pago, los datos personales del Cliente que sean necesarios para proceder a la facturación y a la entrega del Producto o Productos solicitados.

9.5 El Vendedor se compromete a comprobar y responder a los mensajes recibidos dentro del Marketplace Worten en un plazo de 48 (cuarenta y ocho) horas, para tomar conocimiento de los Productos solicitados por los Clientes.

9.6 La venta al Cliente solo se procesará tras la confirmación del respectivo pago por parte del Cliente, por lo que será una venta sujeta a la condición resolutoria que se produce en caso de indisponibilidad del Producto o de no aceptación por parte del Cliente de un Producto alternativo.

9.7 El Vendedor se compromete a respetar las disposiciones de los **Anexos V, VI, VII, VIII, IX y X** de los presentes Términos y Condiciones en el caso de la comercialización de suplementos alimentarios o productos similares, verduras o productos vegetales, pienso o alimentos para mascotas, productos digitales y libros electrónicos, de productos cosméticos y de higiene corporal y de lámparas de baja eficiencia energética, respectivamente.

9.8 El Vendedor se compromete a anunciar en el *Marketplace Worten* solo los Productos que estén disponibles y a eliminar inmediatamente cualquier anuncio relativo a Productos que ya no estén disponibles.

9.9 Si el Producto deseado por el Cliente no está disponible en el momento de finalizar la venta o posteriormente, las cantidades pagadas por el Cliente serán reembolsadas en un plazo de 30 (treinta) días desde que se conozca la indisponibilidad del Producto, lo que deberá ocurrir en un plazo de 30 (treinta) días desde la fecha de recepción del pedido.

9.10 Los datos registrados en el proceso de compra constituirán la prueba de las transacciones realizadas.

10 Envío y entrega de Productos

10.1 En el marco del sitio web www.worten.pt, el Vendedor se compromete a proporcionar condiciones de entrega para todo el territorio portugués, sin perjuicio de la posibilidad de aplicar condiciones de entrega diferentes en función del lugar de residencia o del lugar de establecimiento del Cliente.

10.2 Para cada Producto, el Vendedor deberá indicar expresa y claramente en el *Marketplace Worten* las modalidades de entrega del mismo, de acuerdo con la tabla de métodos de entrega disponible en la Plataforma del *Marketplace Worten*, así como todos los costes asociados.

10.3 El Vendedor se compromete a incluir el *tracking ID* (identificador o número de seguimiento) en los pedidos; este identificador debe guardar conformidad con el país de envío que el Vendedor haya indicado.

10.4 Adicionalmente, el Vendedor deberá identificar de forma visible en el exterior del pedido el Albarán de Entrega («Delivery Slip») generado automáticamente para cada pedido en la Plataforma *Marketplace Worten*.

10.5 El Vendedor se compromete a embalar los Productos de manera que no se dañen durante el transporte.

10.6 El Vendedor se compromete a entregar los pedidos que haya aceptado en los plazos definidos por este en el *back-office* de la Plataforma *Marketplace Worten* (este plazo de entrega incluye tiempos de preparación y de envío); el plazo de entrega no podrá exceder el plazo indicado al Cliente por el Vendedor en el *Marketplace Worten* o, a falta de indicación de una fecha o plazo de entrega, 30 (treinta) días naturales desde la recepción del pedido.

10.7 En caso de incumplimiento del plazo de entrega mencionado en el número anterior, el Cliente tiene derecho a solicitar la entrega en un plazo adicional adecuado a las circunstancias.

10.8 Si el Vendedor no realiza la entrega en el plazo adicional, el Cliente tiene derecho a rescindir inmediatamente el contrato, debiendo el Vendedor devolver el importe pagado, incluidos los gastos de envío, en un plazo máximo de 14 (catorce) días; si no lo hace, el Cliente puede reclamar la devolución del doble.

10.9 Asimismo, el Vendedor deberá confirmar el estado «enviado» («shipped») en la Plataforma *Marketplace Worten*.

10.10 El Vendedor se obliga también a facilitar al Cliente, a través de la Plataforma *Marketplace Worten*, una copia de la factura correspondiente al producto adquirido, en un plazo máximo de 5 (cinco) días desde la fecha de envío.

10.11 Adicionalmente, el Vendedor deberá asumir todas las responsabilidades y riesgos del transporte de los pedidos, lo que significa que tendrá que pagar, cuando corresponda, el IVA, los derechos de aduana y las tasas de despacho de aduana. El importe que deberá pagar dependerá del valor de mercado de las mercancías que componen el pedido.

11 INCOTERM

11.1 La relación entre el Vendedor y el Cliente se rige por los **Incoterms DDP** («Delivered Duty Paid»), es decir, el Vendedor asume todos los riesgos relacionados con el transporte de la mercancía hasta el lugar de destino designado por el Cliente, incluido el pago de los derechos de aduana o los impuestos que puedan corresponder.

11.2 El Vendedor será responsable de cualquier producto confiscado, incluyendo multas, tasas, costes u otros gastos asociados a ellos, por las autoridades aduaneras, resultantes de la violación de la propiedad intelectual de terceros o de violación de cualquier prohibición y restricción referente a la importación y exportación que el Vendedor no haya cumplido.

12 Precio de venta

12.1 El precio de venta de los Productos es definido libremente por el Vendedor, en los términos de la legislación vigente.

12.2 El precio mostrado en el *Marketplace Worten* debe incluir todos los impuestos, tasas y gastos aplicables (incluido el IVA, los costes de embalaje, EcoReee, transporte, compensación equitativa en virtud de la Ley de Copia Privada, si procede, derechos de aduana e impuestos, etc.).

12.3 El Vendedor deberá definir e identificar separada y expresamente, tanto en el sitio web como en la propia factura (cuando proceda), los gastos de envío de los Productos al Cliente, de acuerdo con las tarifas facilitadas en la Plataforma *Marketplace Worten*.

12.4 En los términos del Decreto Ley n.º 70/2007, de 26 de marzo, por el que se aprueban las Prácticas Comerciales con Rebaja de Precios en las Ventas Minoristas y del Decreto Ley n.º 166/2013, de 27 de diciembre, por el que se aprueba el régimen aplicable a las prácticas comerciales restrictivas individuales, Marketplace Worten se reserva el derecho de bloquear todas las ofertas de Productos presentadas por los Vendedores si la diferencia entre el precio más bajo aplicado previamente al Producto y el precio final de la oferta es superior al 80% (ochenta por ciento).

12.5 En caso de bloqueo de la oferta mencionada en el párrafo anterior, Worten lo notificará al Vendedor e indicará, antes o en el momento en que el bloqueo surta efecto, los motivos de su decisión en un soporte duradero, y dará al Vendedor la oportunidad de manifestar su parecer al respecto o de modificar el precio aplicado al Producto.

12.6 Las obligaciones fiscales del Vendedor se regulan detalladamente en el **Anexo II**.

13 Cancelación de pedidos

13.1 En caso de cancelación del pedido por parte del Cliente hasta la aceptación del mismo por parte del Vendedor, Worten reembolsará al Cliente todos los pagos realizados, como muy tarde, en un plazo de 30 (treinta) días a partir de la fecha en la que el Vendedor fue informado de la decisión de cancelación del Cliente.

13.2 En caso de cancelación del pedido por parte del Cliente en un momento posterior a la aceptación del pedido por parte del Vendedor, corresponderá al Vendedor, si así lo decide, activar el reembolso directamente en el *backoffice* de la Plataforma *Marketplace Worten*.

13.3 En caso de cancelación del pedido por parte del Vendedor, tras su aceptación respectiva, se producirá una suspensión provisional del Vendedor, en las situaciones previstas en el **Anexo XI**.

14 Reclamaciones no relacionadas con disconformidad de los Productos

14.1 El Cliente podrá presentar reclamaciones en el *Marketplace Worten* en relación con los Productos adquiridos dentro del *Marketplace Worten*.

14.2 Los litigios se resolverán directamente entre el Cliente y el Vendedor, pudiendo Worten eventualmente ejercer de intermediario a través de las herramientas puestas a su disposición en el *Marketplace Worten*.

14.3 El Vendedor se compromete a responder al Cliente en un plazo de 48 (cuarenta y ocho) horas a cualquier mensaje enviado por el Cliente o a través de Worten sobre los Productos. Cuando un Cliente presente una reclamación relativa a un Producto, el Vendedor asumirá la responsabilidad de la resolución de dicho conflicto. El Vendedor hará todo lo posible para resolver el conflicto con el Cliente de forma amistosa.

14.4 Después de la confirmación de la recepción del pedido, y en los casos en los que el Cliente se niegue a ponerse en contacto con el Vendedor directamente, cuando el Cliente presente una reclamación relacionada con el Producto adquirido al Vendedor usando los canales de comunicación de Worten, Worten remitirá dicha reclamación al Vendedor a través de la Plataforma.

14.5 El Vendedor enviará a Worten una respuesta en un plazo máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas. Si la información proporcionada por el Vendedor es suficiente, Worten enviará una respuesta al Cliente basada en la información proporcionada por el Vendedor. Si la información proporcionada por el Vendedor es insuficiente, el Vendedor deberá proporcionar las aclaraciones adicionales en un plazo máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas. En cualquier caso, Worten siempre comunicará la resolución final al Vendedor. En este caso, el Vendedor proporcionará a Worten toda la información necesaria para que Worten lo pueda representar ante el Cliente.

14.6 En caso de que el Vendedor no resuelva el litigio con el Cliente en un plazo de 10 (diez) días naturales a partir de la recepción de la reclamación, Worten podrá, previa notificación al Vendedor a tal efecto, reembolsar al Cliente de forma justificada, cargando los respectivos importes al Vendedor.

14.7 Sin perjuicio de los casos en los que Worten asuma la posición de intermediaria del Vendedor en la tramitación de las reclamaciones efectuadas por el Cliente en los términos de esta cláusula, Worten no asumirá ninguna responsabilidad frente al Cliente, declinando cualquier responsabilidad al respecto, por ser parte ajena a la relación contractual entre el Cliente y el Vendedor.

15 Otras obligaciones

15.1 El Vendedor se compromete además a:

- (a) Proporcionar y mantener sus datos, certificado fiscal y datos de contacto verdaderos, completos y actualizados e identificarse como Vendedor profesional en todas las comunicaciones y contactos con Clientes o información compartida en el Marketplace.
- (b) Proporcionar un servicio de calidad a los Clientes mediante el uso de la diligencia, celo y profesionalidad debidos.
- (c) Cumplir con la legislación aplicable en materia de ejercicio de la actividad comercial inherente a la venta de los Productos (a saber, registro comercial, obligaciones contables, fiscales y contributivas).
- (d) Vender y entregar los Productos de acuerdo con todas las leyes, reglamentos y códigos de conducta aplicables.

- (e) Garantizar la condición, características, nivel de conservación y estado general de los productos, incluyendo todas sus partes accesorias o principales, los defectos o vicios de los productos y su conformidad con la información proporcionada en la Plataforma.
- (f) Garantizar la existencia y exactitud de la documentación asociada a los productos, de acuerdo con la normativa europea aplicable.
- (g) Informar de los precios de los Productos (IVA incluido), incluida cualquier tasa adicional que sea cobrada, reconociendo además que Worten puede negarse a dar cabida a un Producto en el Marketplace en caso de desacuerdo con la adecuación del precio para los Clientes.
- (h) Garantizar la fiabilidad, exactitud y corrección de toda la información, datos y contenidos proporcionados en el Marketplace o a través de él, en particular la descripción de las características de los productos, precios, calidades, extras, documentación disponible u otras funcionalidades, así como cualquier contenido que los acompañe (como imágenes, textos, música, gráficos, vídeos, nombres y marcas, así como otros elementos identificativos de los mismos —en lo sucesivo, el «Contenido»—). Todos los Contenidos que el Vendedor pretenda publicar en el *Marketplace Worten* deberán ser previamente aprobados por Worten, concretamente a efectos de control de calidad y legalidad de los productos.
- (i) Garantizar que los productos y contenidos no infrinjan la legislación aplicable ni promuevan el racismo, la discriminación o la violencia, además de no incluir un lenguaje o contenido ofensivo, obsceno o difamatorio o que viole la privacidad de terceros.
- (j) Garantizar que el contenido es correcto y verdadero.
- (k) No presentar ofertas de compra o venta de Productos ilegales y no anunciar ofertas o información de carácter violento, provocativo, ofensivo, racista o que pueda violar la privacidad o los derechos de terceros.
- (l) Poner a la venta productos seguros de acuerdo con el Reglamento General de Seguridad de los Productos (Reglamento (UE) 2023/988 de 10 de mayo de 2023);
- (m) Asumir la plena y única responsabilidad de la veracidad de los datos de la oferta del Producto y su adecuación al contenido de la misma, así como la responsabilidad de la legalidad, venta y consecuencias de la venta del Producto.
- (n) Comportarse de forma cordial y civilizada en su trato con otros Vendedores y Clientes al utilizar el Marketplace.
- (o) Si procede, el Vendedor se compromete a responder a los mensajes del Cliente en idioma inglés si no pudiera hacerlo en el idioma del Cliente. Asimismo, el Vendedor se compromete a colaborar proactivamente con Worten para responder a las preguntas y satisfacer, en la medida de lo posible, las solicitudes presentadas.
- (p) Utilizar, respectivamente, el portugués y el español en todos los contenidos, comunicaciones e información que pongan a disposición de los Clientes en *Marketplace Worten*, dependiendo de si pone a la venta sus Productos en el sitio web www.worten.pt o www.worten.es (a título de ejemplo y de forma no exhaustiva, en el etiquetado/rotulación, información sobre la garantía, manual de instrucciones, anuncios de sus Productos, su identificación y cualquier otra información facilitada al Cliente);
- (q) No ceder su posición contractual a terceros sin el consentimiento previo por escrito de Worten.
- (r) Informar a Worten de manera oportuna y diligente de la ocurrencia de todos y cada uno de los eventos que puedan perjudicar o impedir el cumplimiento oportuno de cualquiera de las obligaciones previstas en los presentes Términos y condiciones; y

(s) Cumplir con todas las obligaciones derivadas de las compras y ventas de Producto a través del Marketplace y de la legislación aplicable, y vigente en cada momento, concretamente la relativa a:

- Contratos celebrados a distancia⁵.
- Venta y garantía de bienes de consumo⁶.
- Prácticas comerciales desleales⁷.
- Seguridad general de los productos y servicios⁸.
- Prácticas comerciales con reducción de precio⁹.
- Indicación de precios de venta al público¹⁰.
- Obligaciones fiscales y aduaneras¹¹.
- Cláusulas contractuales generales¹².
- Publicidad¹³.
- Protección de datos personales¹⁴.
- Prácticas de bloqueo geográfico y de discriminación¹⁵.

15.2 El Vendedor reconoce y acepta que el Vendedor será el único y exclusivo responsable de lo siguiente:

- a) Pago de la retribución a Worten de acuerdo con lo establecido en los presentes Términos y condiciones.
- b) La ejecución de los contratos de compraventa cuyo objeto sean los Productos, incluyendo, en su caso, todo el procedimiento de transmisión de la propiedad y control sobre los mismos.
- c) La política de reembolso o cambio de sus Productos de acuerdo con las disposiciones de los presentes Términos y condiciones o su política publicada en la Plataforma; y
- d) Riesgo por la no comercialización de cualquier producto facilitado en el Marketplace.

15.3 El Vendedor no debe inducir a error a sus Clientes sobre la relación entre el Vendedor y Worten, y no puede indicar falsamente que los Productos y Contenidos que facilita están patrocinados o apoyados por Worten.

⁵ En particular, de acuerdo con la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre derechos de los consumidores.

⁶ En particular, de conformidad con la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, la Directiva (UE) 2019/771 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019 y la Directiva (UE) 2019/770 del Parlamento Europeo y del

Consejo, de 20 de mayo de 2019, relativas a determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo, y a ciertos aspectos relativos al suministro de contenidos y servicios digitales.

⁷ En particular, de conformidad con la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior.

⁸ En particular, de conformidad con la Directiva 2001/95/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 3 de diciembre de 2001, relativa a la seguridad general de los productos.

⁹ En concreto, de acuerdo con el Decreto Ley portugués 70/2007, de 26 de marzo, en su versión actualizada.

¹⁰ En concreto, de acuerdo con el Decreto Ley portugués 138/90, de 26 de abril, en su versión actualizada.

¹¹ En particular, de conformidad con lo dispuesto en la Directiva (UE) 2019/1995 del Consejo de 21 de noviembre de 2019, y la Directiva (UE) 2017/2455 del Consejo de 5 de diciembre de 2017, por la que se modifica la Directiva 2006/112/CE en lo que respecta a las disposiciones relativas a la venta a distancia de bienes y a determinadas entregas internas de bienes, el Código del Impuesto sobre el Valor Añadido y el régimen del IVA aplicable a las operaciones intracomunitarias, la legislación fiscal aplicable en materia de facturación, documentos de transporte y otros documentos de interés fiscal, así como la normativa aduanera aplicable.

¹² En concreto, de acuerdo con el Decreto Ley portugués 446/85, de 25 de octubre, en su versión actual.

¹³ En particular, de conformidad con la Directiva 2006/114/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, sobre publicidad engañosa y publicidad comparativa.

¹⁴ En particular, en los términos del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento General de Protección de Datos) y la Ley portuguesa 58/2019, de 8 de agosto.

¹⁵ En particular, de conformidad con el Reglamento (UE) 2018/302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 28 de febrero de 2018, sobre medidas destinadas a impedir el bloqueo geográfico injustificado y otras formas de discriminación por razón de la nacionalidad, del lugar de residencia o del lugar de establecimiento de los clientes en el mercado interior y con la Ley portuguesa 7/2022, de 10 de enero.

15.4 El Vendedor se compromete a observar las mejores prácticas medioambientales en lo que se refiere a un embalaje más sostenible, materializando la preocupación de Worten por reducir el impacto medioambiental de su actividad y la de sus socios.

15.5 Worten es una empresa de reconocido mérito, con un alto sentido de la profesionalidad y que favorece las buenas relaciones con sus clientes. En este sentido, en todas sus interacciones con Worten y con los Clientes, los Vendedores deben responder con civismo y máximo respeto, y abstenerse de cualquier comentario o respuesta inapropiada, ofensiva, calumniosa o conflictiva.

16 Derecho de libre rescisión del contrato de compraventa por parte del Cliente

A) Ejercicio del derecho de libre resolución en términos generales

16.1 En el marco del Marketplace Worten, las devoluciones se realizarán de acuerdo con la Directiva 2011/83/UE relativa a los derechos de los consumidores, que regula la Venta a Distancia e impone a los Vendedores el derecho de Libre Resolución de los Consumidores. Este régimen es obligatorio, sin perjuicio de la posibilidad de que los Vendedores establezcan condiciones más favorables para los consumidores.

16.2 El Cliente podrá, libremente y sin necesidad de justificación alguna, rescindir el contrato celebrado con el Vendedor y devolver el Producto en un plazo máximo de 14 (catorce) días seguidos desde la recepción del mismo. En caso de que el Cliente haya solicitado varios Productos en un mismo pedido, pero hayan sido entregados por separado, el plazo se contará a partir del día en que el Cliente reciba el último Producto.

16.3 Para devolver el Producto, el Cliente deberá cumplir las siguientes condiciones:

Productos	Condición
Libros	Estado original
Películas, televisión y música: CD, DVD, vinilo, etc.	Paquete sin abrir, con los sellos intactos
Software y videojuegos	Paquete sin abrir, con los sellos intactos
Electrónica (televisión, audio, vídeo, informática, GPS, etc.)	Productos sin indicios de uso indebido. Devolución de los Productos completos, con todos sus componentes y accesorios, manual de instrucciones y embalaje original en perfecto estado
Ropa, calzado y accesorios	Estado original y con todos los embalajes y etiquetas
Otros productos	Productos sin indicios de uso indebido. Devolución de los Productos completos, con todos sus componentes y accesorios, manual de instrucciones y embalaje original en perfecto estado

16.4 Si el Vendedor prevé un plazo más largo o condiciones más ventajosas para las devoluciones en virtud del Derecho de Libre Resolución, el Vendedor está obligado a indicar el plazo y condiciones para la devolución en su página del sitio web de Worten, explicando las condiciones específicas que pueden ser aplicables a la devolución del Producto, siempre que no limiten los derechos conferidos por la Ley al Cliente.

16.5 Salvo que las partes acuerden lo contrario, establecido en la Política de Devoluciones del Vendedor, el Vendedor no está obligado a aceptar devoluciones de:

- mercancías elaboradas según las especificaciones del Cliente o claramente personalizadas;
- bienes que, por su naturaleza, no pueden ser devueltos o pueden deteriorarse o caducar rápidamente, incluidos bienes alimentarios;
- los productos precintados no se pueden devolver por razones de protección de la salud o de higiene una vez abiertos después de su entrega;
- bienes que, después de su entrega y por su naturaleza, queden inseparablemente mezclados con otros Productos; y

e) suministro de contenidos digitales no facilitados en un soporte material.

16.6 El ejercicio del derecho de libre resolución por parte del Cliente puede realizarse abriendo una conversación con el Vendedor a través de chat en la Plataforma *Marketplace* Worten.

16.7 En caso de rescisión del contrato de compraventa, por medio del ejercicio de libre resolución, se reembolsarán al Cliente todos los pagos realizados sin demora injustificada y, en cualquier caso, a más tardar en un plazo de 14 (catorce) días a partir de la fecha en la que el Vendedor haya sido informado de la decisión de rescisión del Cliente. Solo se permitirá la retención del reembolso mientras no se haya recibido la mercancía o mientras el Cliente no haya aportado la prueba de la devolución de la misma; en cualquier caso, la ley prohíbe la retención del reembolso en los casos en que sea el Vendedor quien deba recoger la mercancía (debido a su naturaleza o tamaño), así como en los casos en que el Vendedor se haya ofrecido a recoger la mercancía.

16.8 El reembolso de los importes pagados se realizará a través del mismo medio de pago utilizado por el Cliente en la transacción inicial. Worten procederá con el reembolso, después de que el Vendedor lo haya validado en el *back-office* de la Plataforma *Worten Marketplace*. En el caso de que Worten ya hubiera transferido el importe correspondiente a dicho pedido, descontado de la comisión, este será adeudado por Worten al Vendedor, deduciéndolo en el siguiente ciclo de pago o enviando la respectiva nota de cargo al Vendedor.

16.9 El Cliente correrá con los gastos de devolución de los Productos, salvo que los Vendedores acuerden asumir dichos gastos en sus condiciones de devolución. El Vendedor deberá informar al Cliente, antes de la celebración del contrato, sobre quién correrá con los gastos de devolución de los Productos.

16.10 El Vendedor no está obligado a reembolsar los gastos de envío adicionales cuando el Cliente solicite expresamente una modalidad de entrega diferente y más onerosa que la modalidad comúnmente aceptada y menos onerosa propuesta por el Vendedor.

16.11 Cuando, debido a su naturaleza o tamaño, la mercancía no pueda ser devuelta por correo, será responsabilidad del Vendedor recoger la mercancía y asumir el coste respectivo.

16.12 El incumplimiento de la obligación de reembolso en el plazo establecido en el punto 16.7 obliga al Vendedor de bienes o prestador de servicios a reembolsar las cantidades pagadas por el consumidor por duplicado en el plazo de 15 (quince) días hábiles, sin perjuicio del derecho del consumidor a la indemnización por daños patrimoniales y no patrimoniales.

16.13 Siempre que Worten lo solicite, el Vendedor deberá enviar información sobre las situaciones de devoluciones y números de entrega (número asignado por el Vendedor o el transportista contratado por este para enviar el Producto al Vendedor).

B) Ejercicio del derecho de libre resolución en Tienda Física

16.14 En el caso de un Producto de pequeñas dimensiones (medidas = 120×50×40 cm y peso inferior a 30 kg), el Cliente también podrá ejercer el derecho de desistimiento entregando el Producto en una tienda física Worten situada en Portugal continental y Madeira (en lo sucesivo, «Tienda Física»). En este caso, se aplicarán las normas mencionadas en «16. A) Ejercicio del derecho de libre resolución en términos generales», así como las siguientes normas.

16.15 Worten comprobará que el Producto se encuentre dentro de las dimensiones citadas en el párrafo anterior y que la entrega del Producto se realice dentro del plazo legal u otro más amplio, establecido por el Vendedor. La fecha de entrega será validada de acuerdo con la información cargada por el Vendedor en el *backoffice* de la Plataforma Marketplace Worten (*tracking ID*). A falta de información dada por el Vendedor sobre la fecha de entrega del producto, Worten deberá considerar que el Cliente está ejerciendo la resolución en el plazo correcto.

16.16 En caso de rescisión del contrato de compraventa mediante el ejercicio del derecho de desistimiento en una Tienda Física, Worten, en el momento en que compruebe que el desistimiento es admisible (en concreto, por cumplirse las condiciones descritas en 16.14 y la política de devoluciones aplicable), reembolsará al Cliente las cantidades abonadas.

16.17 En un plazo máximo de 20 (veinte) días seguidos a contar desde la fecha del reembolso mencionado en 16.16, Worten procederá al envío del Producto al Almacén Logístico de Worten; el Vendedor será notificado cuando el artículo esté disponible para su recogida en el Almacén Logístico de Worten¹⁶.

16.18 El Vendedor se compromete a recoger el Producto en cuestión del Almacén Logístico de Worten en un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales, desde el envío de la notificación de la disponibilidad del artículo al que se refiere el párrafo anterior, a menos que el Vendedor haya contratado uno de los servicios logísticos de Worten, en cuyo caso se aplicarán las normas de dicho servicio.

16.19 Una vez finalizado el plazo de 30 (treinta) días citado en el número anterior, Worten cobrará al Vendedor la cantidad de 0,15 euros (quince céntimos) por cada día de almacenamiento del Producto en cuestión, hasta que este sea recogido o Worten adquiera la propiedad del mismo en los términos del número siguiente.

16.20 Si el Vendedor no recoge el Producto en el plazo de 30 (treinta) días mencionado en el punto 16.18, Worten enviará una última notificación al Vendedor informándole de que, si no dice nada en un plazo máximo de 60 (sesenta) días, los Productos en cuestión se considerarán abandonados voluntariamente y, por consiguiente, el Vendedor perderá su derecho de propiedad sobre los mismos a favor de Worten, que los adquiere por vía de ocupación (véase artículo 1316 del Código Civil).

16.21 El Vendedor podrá impugnar la decisión de Worten de reembolso, en un plazo máximo de 30 (treinta) días¹⁷ a partir de la fecha en la que Worten le comunicó dicha decisión, rellenando el formulario disponible en [Seller Center](#) («Pedidos»/«Disputa de reembolso»). Al rellenar este formulario, el Vendedor debe explicar por qué no está de acuerdo con la decisión de reembolso.

16.22 La impugnación presentada por el Vendedor será examinada por Worten en un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles desde la fecha de recepción del formulario presentado por el Vendedor. Si Worten valida la justificación presentada por el Vendedor, el importe del pedido se le devolverá a este último en el próximo ciclo de pago, después de descontar el importe correspondiente a la comisión debida a Worten. En caso de no validar, debidamente fundamentada, la impugnación presentada por el Vendedor, no habrá devolución del importe del pedido.

¹⁶ Este número no se aplica a los Vendedores que contraten el servicio de Returns.

¹⁷ En el caso de los Vendedores que hayan contratado el servicio de Returns, el plazo para impugnar la decisión de reembolso de Worten será de 45 (cuarenta y cinco) días desde la fecha en que Worten comunique dicha decisión

17 El derecho al rechazo

17.1 El Vendedor se compromete a cumplir los términos establecidos en el presente capítulo, así como el derecho de rechazo concedido a los Clientes que realicen compras en Worten.pt, en el ámbito de aplicación de la Directiva 2011/83/UE, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores y la Directiva 2019/771/UE, de 20 de mayo de 2019, sobre determinados aspectos de la compraventa de bienes.

17.2 En los primeros 30 (treinta) días posteriores a la recepción del Producto, el Cliente podrá ejercer el derecho de rechazo y devolver el artículo objeto del incumplimiento.

17.3 Se entiende que el Producto no es conforme en las siguientes situaciones:

- a) El Producto no corresponde a la descripción, tipo, cantidad y calidad y no tiene la funcionalidad, compatibilidad, interoperabilidad y otras características anunciadas por el Vendedor;
- b) El Producto no es adecuado para ningún fin específico al que el Cliente lo destine, según lo anunciado por el Vendedor;
- c) El Producto no se entrega junto con todos los accesorios e instrucciones, incluyendo la instalación, según lo anunciado por el Vendedor; y
- d) El producto no se suministra con todas las actualizaciones anunciadas por el vendedor.

17.4 Además de los requisitos del artículo anterior, los Productos deberán:

- a) Ser adecuados para el uso al que están destinados los Productos de la misma naturaleza;
- b) Corresponderse con la descripción y poseer las cualidades de la muestra o modelo que el Vendedor anunció al Cliente antes de su compra por el Cliente, cuando corresponda;
- c) Entregarse con los accesorios, incluidos el embalaje, las instrucciones de instalación u otras instrucciones que el cliente pueda esperar recibir, cuando proceda; y
- d) Corresponder a la cantidad y poseer las cualidades y otras características, incluidas la durabilidad, la funcionalidad, la compatibilidad y la seguridad, habituales y esperadas en Productos del mismo tipo, teniendo en cuenta, entre otras cosas, su naturaleza y cualquier declaración pública hecha por el Vendedor o en nombre de él o por otras personas en fases anteriores de la cadena comercial, incluido el productor, en particular en la publicidad o el etiquetado.

17.5 En caso de que el Vendedor prevea otras situaciones de incumplimiento de los Productos más allá de las mencionadas en los párrafos anteriores o un período más largo para las devoluciones en virtud del Derecho de Rechazo, el Vendedor está obligado a indicar el plazo y las condiciones de devolución en la página del producto en el Marketplace Worten, explicando las condiciones específicas que pueden aplicarse, siempre que no limite los derechos conferidos por la Ley al Cliente.

17.6 En el caso de un Producto de tamaño reducido ($120 \times 50 \times 40$ cm o que supere el criterio $C+2L+2A \leq 300$ cm, donde $C \leq 120$ cm) y que pese menos de 30kg y el Cliente desee rescindir el Contrato, el derecho de rechazo podrá ejercerse entregando el Producto, dentro del plazo aplicable, en una Tienda Física.

17.7 En caso de ejercicio del derecho de rechazo en Tienda Física, Worten: (i) comprobará que el Producto se encuentra dentro de las dimensiones referidas en el párrafo anterior; (ii) se asegurará de que el Producto es entregado dentro del plazo legal u otro más amplio establecido por el Vendedor; y (iii) analizará el Producto para probar la existencia de la falta de conformidad señalada por el Cliente, según lo previsto en las cláusulas 17.3 y 17.4.

17.8 La fecha de entrega será validada de acuerdo con la información cargada por el Vendedor en el *backoffice* de la Plataforma Marketplace Worten (*tracking ID*). A falta de información dada por el Vendedor sobre la fecha de entrega del producto, Worten deberá considerar que el Cliente está ejerciendo la resolución a tiempo.

17.9 En caso de rescisión del contrato de compraventa, mediante el ejercicio de rechazo en Tienda Física, Worten procederá, en el momento, tras verificar que la rescisión es admisible (concretamente por verificarse las condiciones descritas en 17.7), al reembolso, al Cliente, de los importes pagados y descontará al Vendedor, en el ciclo de pago siguiente, el importe equivalente al del reembolso, siendo restituido al Vendedor el importe de la comisión.

17.10 En caso de que no se cumplan las condiciones descritas en la cláusula 17.7, Worten recibirá el producto del Cliente y lo remitirá al Vendedor para su análisis, siguiendo las demás normas establecidas en la cláusula 18 de los presentes Términos y condiciones.

17.11 En los casos en que el Cliente ejerza el derecho de rechazo en la Tienda Física, Worten enviará el Producto al Almacén Logístico de Worten en un plazo máximo de 20 (veinte) días naturales desde la fecha del reembolso mencionado en el número 17.9. El vendedor recibirá una notificación cuando el artículo esté disponible para su recogida en el almacén logístico de Worten.¹⁸

17.12 El Vendedor se compromete a recoger el Producto en cuestión en el Almacén Logístico de Worten en un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales desde el envío de la notificación de disponibilidad del Producto por parte de Worten a que se refiere el número anterior, salvo que el Vendedor haya contratado alguno de los servicios logísticos de Worten, en cuyo caso se aplicarán las normas de dicho servicio.

17.13 Transcurrido el plazo de 30 (treinta) días a que se refiere el párrafo anterior, Worten cobrará al Vendedor la cantidad de 0,15€ (quince céntimos) por cada día que el Producto en cuestión permanezca almacenado, hasta su recogida o hasta que Worten adquiera la propiedad en los términos del párrafo siguiente.

17.14 Si el Vendedor no recoge el Producto en el plazo de 30 (treinta) días mencionado en la cláusula 17.12, Worten enviará al Vendedor una última notificación informándole de que, si el Vendedor no dice nada en contrario en un plazo máximo de 60 (sesenta) días, los Productos en cuestión se considerarán abandonados voluntariamente y, por consiguiente, el Vendedor perderá su derecho de propiedad sobre los mismos a favor de Worten, que los adquiere por vía de ocupación (cf. artículo 1316 del Código Civil).

17.15 El Vendedor podrá impugnar la decisión de Worten de reembolso, en un plazo máximo de 30 (treinta) días¹⁹, a partir de la fecha en que Worten le comunicó dicha decisión, mediante la cumplimentación del formulario disponible en [Seller Center](#) («Pedidos»/«Disputa de reembolso»). Al rellenar este formulario, el Vendedor debe explicar por qué no está de acuerdo con la decisión de reembolso.

17.16 La objeción presentada por el Vendedor será analizada por Worten en un plazo máximo de 5 (cinco) días laborables a partir de la fecha de recepción del formulario presentado por el Vendedor. Si Worten valida la justificación presentada por el Vendedor, el importe del pedido se le devolverá a este último en el próximo ciclo de pago, después de descontar el importe correspondiente a la comisión debida a Worten. En caso de no validar, debidamente fundamentada, la impugnación presentada por el Vendedor, no habrá devolución del importe del pedido.

¹⁸ Este número no se aplica a los Vendedores que contraten el servicio de Returns.

¹⁹ En el caso de los Vendedores que hayan contratado el servicio de Returns, el plazo para impugnar la decisión de reembolso de Worten será de 45 (cuarenta y cinco) días desde la fecha en que Worten comunique dicha decisión.

18 Otros derechos en el marco de la garantía de los productos

18.1 Para productos adquiridos y facturados hasta el 31 de diciembre de 2021, en caso de que el Producto llegase dañado, no funcionase correctamente o no sea conforme con la información facilitada por el Vendedor en el momento de la venta o con el contrato de compra —no conformidad— el Cliente tiene derecho a que, en consecuencia, sea repuesto sin coste alguno mediante alguna de las siguientes opciones:

- reparación;
- por un producto de características equivalentes;
- reducción del precio;
- resolución.

El Vendedor deberá confirmar si el Producto está cubierto por alguna garantía legal o comercial adicional anunciada en su página en el sitio web.

18.2 En caso de detectar la no conformidad en los primeros 30 (treinta) días después de la entrega del Producto, el Cliente podrá solicitar la sustitución o rescisión inmediata en worten.pt.

18.3 Es responsabilidad del Vendedor proporcionar una garantía para el Producto durante el período definido por la Ley aplicable en Portugal (a saber, para los artículos adquiridos y facturados hasta el 31-12-2021, las disposiciones del Régimen jurídico de venta y garantía de bienes de consumo - Decreto Ley 67/2003, de 8 de abril, modificado por el Decreto Ley 84/2008, de 21 de mayo; y, para los artículos adquiridos y facturados tras el 01-01-2022, lo dispuesto en el Decreto Ley 84/2021 de 18 de octubre, por el que se regulan los derechos de los consumidores en la compraventa de bienes, contenidos y servicios digitales) y las disposiciones de la Ley aplicable en España (a saber, Real Decreto Ley 7/2021 y Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias).

18.4 Los productos adquiridos a partir del 1 de enero de 2022, incluido este día, tienen los siguientes plazos de garantía:

18.4.1 En worten.pt:

- Productos nuevos y reacondicionados: 3 (tres) años;
- Productos usados: 18 (dieciocho) meses;
- Contenidos y servicios digitales de entrega única: 2 (dos) años;
- Por cada reparación realizada en el marco de la garantía legal, se añadirán 6 (seis) meses al periodo de garantía, con un límite de 4 (cuatro) reparaciones.

18.4.2 En worten.es:

- Productos nuevos: 3 (tres) años;
- Productos usados: 12 (doce) meses;
- Contenidos y servicios digitales de entrega única: 2 (dos) años.

18.5 Si el Vendedor ofrece garantías adicionales no contempladas en el presente Contrato ni en la legislación aplicable, deberá especificarlas en su página del *Marketplace Worten*, y estas prevalecerán sobre las disposiciones de la ley si son más favorables para los clientes.

18.6 En caso de sustitución del Producto, el nuevo Producto gozará de la misma garantía legal que el Producto sustituido.

18.7 El Vendedor se compromete a reparar o sustituir el Producto en un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales desde la recepción de la solicitud de activación de la garantía, salvo que la naturaleza y complejidad de los artículos, la gravedad de la falta de conformidad y el esfuerzo requerido para la reparación o sustitución justifiquen un plazo mayor.

18.8 Siempre que el Cliente active la garantía, de acuerdo con esta Cláusula, el Vendedor está obligado a elaborar y proporcionar a través de la Plataforma *Marketplace Worten* el informe técnico donde conste la decisión y los respectivos fundamentos, así como el desglose de las intervenciones realizadas en el Producto, si corresponde, antes de que finalice el plazo indicado en el número anterior.

18.9 En caso de rescisión del contrato de compraventa, el reembolso deberá efectuarse en un plazo máximo de 14 (catorce) días desde la fecha en la que el Vendedor haya sido informado de la decisión de rescisión por parte del Cliente, o bien desde que el Vendedor confirme la recepción del Producto en las debidas condiciones de uso o, alternativamente, desde que el Cliente presente una prueba de devolución de la mercancía.

18.10 El Vendedor se compromete a asumir todos los gastos de devolución del Producto no conforme, incluidos, cuando corresponda, los gastos de envío, de transporte y otros gastos logísticos del envío del Producto de sustitución, en las condiciones acordadas con el Cliente. En caso de devolución de todos los Productos de un pedido, se reembolsará el importe total pagado por el Cliente (precio de los Productos y gastos de envío). Si un pedido se devuelve parcialmente, el Cliente recibirá un reembolso parcial correspondiente al precio del (de los) Producto(s) devuelto(s) y los gastos de envío prorrateados por el número de Productos del pedido.

18.11 Para los Productos adquiridos en *worten.pt*, Worten tiene la obligación legal de gestionar la activación de garantía para el Cliente, en los términos previstos en las cláusulas anteriores, pudiendo acordar con el Vendedor dicha activación con el fin de garantizar el cumplimiento de la legislación vigente, salvo indicación expresa en contra del Vendedor, en cuyo caso Worten gestionará directamente con el Cliente. En situaciones en las que el Cliente vaya a una tienda Worten para entregar el Producto y la activación de la garantía sea realizada por el Vendedor, Worten enviará el Producto en cuestión al Almacén Logístico Worten dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción del artículo por parte de Worten.

18.12 En el caso de que, en los términos del número 18.11, Worten incurra en responsabilidad ante el Cliente por la falta de conformidad de los Productos, tendrá derecho de repetición contra el Vendedor, cargando a este todos los costes asociados al proceso de activación de la garantía, incluyendo el importe reembolsado al Cliente y, en su caso, transporte, gastos de envío, mano de obra, costes logísticos, piezas, peritajes, entre otros, debidamente justificados. En estos casos, si el Vendedor está activo y tiene crédito en su cuenta, se realizará una compensación por ajuste en el siguiente ciclo de pago; si el Vendedor no está activo o no tiene crédito en cuenta, se le requerirá el pago, en los términos legales aplicables.

18.13 En caso de un uso indebido del Producto (y si el Vendedor o Worten han aceptado la devolución del Producto), los gastos de envío correrán a cargo exclusivamente del Cliente.

18.14 Salvo que el Vendedor requiera expresamente lo contrario, en caso de reparación, sustitución o reembolso mediante el ejercicio de las garantías legales previstas en esta Cláusula, el Vendedor se compromete a recoger el producto del almacén logístico de Worten en un plazo de 30 (treinta) días tras el envío de la notificación de puesta a disposición del artículo por parte de Worten, salvo en los casos en que el Vendedor haya contratado uno de los servicios logísticos de Worten, en cuyo caso se aplicarán las reglas previstas para ese servicio.

18.15 Una vez finalizado el plazo citado en el número anterior, Worten cobrará al Vendedor la cantidad de 0,15 euros (quince céntimos) por cada día de almacenamiento del producto en cuestión, hasta que este sea recogido o su propiedad se transfiera a Worten en los términos del número siguiente.

18.16 Si el Vendedor no recoge el producto no conforme en el plazo mencionado en el número 14 de este artículo, Worten enviará al Vendedor una última notificación en la que le informará de que, de no expresar lo contrario en un plazo máximo de 60 (sesenta) días, los productos en cuestión se considerarán abandonados voluntariamente y, por consiguiente, el Vendedor perderá sus derechos de propiedad sobre los mismos a favor de Worten, que los adquiere a título de ocupación (véase artículo 1316 del Código Civil portugués).

19 Niveles de servicio

19.1 En su relación con Worten y los clientes, el Vendedor se compromete a cumplir los niveles de servicio identificados en el **Anexo XI**, y acepta las penalizaciones previstas como consecuencia de su incumplimiento.

20 Suspensión y exclusión del Vendedor del Marketplace

20.1 Sin perjuicio de las situaciones previstas en el **Anexo XI**, Worten se reserva el derecho de suspender provisionalmente o excluir del *Marketplace Worten* a cualquier Vendedor que, dependiendo de la gravedad de la situación:

- a) incumpla las disposiciones de los presentes Términos y condiciones y de los demás Documentos Contractuales;
- b) no cumpla con las disposiciones de la legislación aplicable y que no esté en posesión de las autorizaciones legales y reglamentarias necesarias;
- c) incumpla las disposiciones de la legislación fiscal, en particular, irregularidades o falta de presentación del IVA a la Administración Tributaria;
- d) no firme digitalmente estos Términos y condiciones, a más tardar en el plazo de 30 (treinta) días a partir de la fecha de activación de la tienda;
- e) se comporte o interactúe de forma inapropiada, ofensiva, difamatoria o conflictiva con los Clientes o con Worten;
- f) proponga con frecuencia productos no conformes con el Reglamento (UE) 2023/988, de 10 de mayo de 2023, relativo a la seguridad general de los productos; y/o
- g) proporcione cualquier Contenido Ilícito o ilegal o que viole cualquier disposición legal o las disposiciones de estos Términos y condiciones.

20.2 En caso de suspensión provisional, Worten lo notificará al Vendedor e indicará, antes o en el momento en que la suspensión surta efecto, los motivos de su decisión en un soporte duradero, y le dará la oportunidad de manifestar su parecer al respecto.

20.3 En caso de exclusión —rescisión de los Términos y condiciones por iniciativa de Worten basada en los motivos expuestos en la Cláusula 20.1— Worten transmitirá al Vendedor, en un soporte duradero, por correo electrónico con acuse de recibo, los motivos que han llevado a su decisión al menos 30 (treinta) días antes de la fecha de exclusión. Sin embargo, este plazo de preaviso podrá no ser observado y Worten podrá informar al Vendedor de las razones de su exclusión sin respetar este plazo, cuando Worten:

- a) Esté sujeta a una obligación legal o reglamentaria que le obligue a dejar de prestar todos sus servicios del Marketplace a un Vendedor concreto, de forma que le impida cumplir con dicha notificación;

- b) Ejercer un derecho de rescisión por una razón imperiosa en virtud de la legislación nacional que se ajuste al Derecho de la Unión Europea; o
- c) Pueda demostrar que el Vendedor ha violado, dos veces seguidas o tres veces no consecutivas, los presentes Términos y condiciones, dando lugar a la inactivación permanente de la cuenta del Vendedor y la consiguiente terminación de la prestación de los servicios del Marketplace.

20.4 Además, Worten no tendrá la obligación de justificar los motivos que le han llevado a la decisión de excluir al Vendedor si, y según lo dispuesto en el Reglamento (UE) N.º 2019/1150, está sujeto a una obligación legal o reglamentaria de no transmitir los hechos o circunstancias específicas o la referencia a las razones aplicables, o si demuestra que el Vendedor ha violado, cinco veces seguidas u ocho veces intercaladas, las disposiciones de los presentes Términos y condiciones, lo que resulta en la terminación de la prestación de todos los servicios del Marketplace.

20.5 Tanto en caso de suspensión como en caso de exclusión, el Vendedor tendrá la oportunidad de aclarar los hechos y circunstancias relevantes en el marco del procedimiento interno de tramitación de reclamaciones mencionado en la Cláusula 1.6 y el **Anexo I**.

20.6 La exclusión del Vendedor por los motivos señalados en el **Anexo XI** implica la rescisión de los presentes Términos y condiciones por iniciativa de Worten. En estos casos, Worten suspenderá el acceso del Vendedor a su Cuenta, con la excepción de los datos referentes a pedidos de Clientes, que se encuentren pendientes a la fecha de la terminación de los presentes Términos y condiciones.

20.7 Si, en la fecha en la que Worten decide la exclusión del Vendedor del *Marketplace Worten*, existen importes pendientes de pago, estos deberán ser abonados por el Vendedor en el plazo indicado en la notificación de pago.

20.8 Worten también puede suspender temporalmente el *Marketplace Worten* si es necesario responder a un peligro imprevisto e inminente relacionado con la defensa de los servicios de intermediación en línea, los Clientes u otros usuarios profesionales contra el fraude, el software malicioso (*malware*), las comunicaciones comerciales no solicitadas (*spam*), las violaciones de datos u otros riesgos de ciberseguridad.

20.9 En caso de aplicación de la suspensión provisional por las causas previstas en el **Anexo XI**, el Vendedor podrá, en cualquier momento, solicitar a Worten la reactivación de su cuenta, mediante la cumplimentación del formulario designado como Plan de Reactivación y puesto a disposición del Vendedor en la comunicación de aplicación de la citada medida, donde indicará las medidas adoptadas para subsanar el incumplimiento que dio lugar a la suspensión. La posibilidad de solicitar el citado Plan no procede cuando el incumplimiento que motivó la suspensión se refiera a obligaciones legales.

20.10 El plan mencionado en el número anterior será evaluado por Worten, en un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles, a contar desde la respectiva recepción. En caso de decisión favorable, Worten levantará, sin demora indebida, la suspensión y concederá al Vendedor un período de gracia inicial (en lo sucesivo, «inmunidad»), durante el cual el Vendedor no será suspendido por incumplimientos derivados del mismo motivo que la suspensión inicial. El período de gracia inicial tendrá una duración de 30 (treinta) días, pudiendo prorrogarse, a solicitud del Vendedor, por períodos iguales, hasta un límite de 3 (tres) períodos consecutivos. Se consideran períodos consecutivos cuando las reactivaciones se producen en un plazo de tres (3) meses seguidos.

20.11 Después de los períodos indicados en el número anterior y después de la tercera reactivación de la tienda tras la secuencia de presentación de los planes de reactivación de la tienda, Worten no podrá reactivar la tienda y excluir al Vendedor del *Marketplace Worten*.

21 Rescisión del contrato

21.1 Marketplace Worten podrá resolver los presentes Términos y condiciones tras el incumplimiento definitivo por parte del Vendedor de cualquiera de sus obligaciones derivadas de los presentes Términos y condiciones y demás Documentos Contractuales, así como por imposibilidad objetiva o subjetiva.

21.2 Asimismo, el Vendedor podrá rescindir los presentes Términos y condiciones si no está de acuerdo con las modificaciones de los mismos que le hayan sido comunicadas en virtud de la Cláusula 27, debiendo notificar su intención de rescindirlos en el plazo de 15 (quince) o 30 (treinta) días desde la recepción de la notificación de la modificación de los presentes Términos y condiciones, según lo dispuesto en las Cláusulas 27.4 y 27.5, respectivamente.

21.3 La rescisión del Contrato surte efecto en el plazo de 15 (quince) días desde la recepción de la notificación, momento a partir del cual, cesará automáticamente la relación contractual entre las Partes, así como el derecho del Vendedor a acceder al *Marketplace Worten* y a vender sus Productos a través del mismo.

22 Clasificación

A. De los Vendedores

22.1 Worten no califica a los Vendedores del *Marketplace Worten*. No obstante, Worten permite que los clientes asignen a los Vendedores estrellas del 1 al 5, así como la posibilidad de introducir comentarios públicos en un campo de texto libre. La información sobre las estrellas otorgadas al Vendedor está disponible en la página del producto que el Cliente ha comprado, en la página del producto que el Vendedor está vendiendo, así como en la página del Vendedor en el *Marketplace Worten*, indicando el número medio aritmético del total de estrellas resultantes de las evaluaciones realizadas por los Clientes, sin incluir ningún otro parámetro.

22.2 Adicionalmente, los clientes pueden evaluar la calidad de los Vendedores utilizando los siguientes indicadores/parámetros, con una respuesta «sí/no»:

- a) Modo de envío según las expectativas del Cliente.
- b) El Producto se ajusta a la descripción realizada por el Vendedor.
- c) Se respeta el plazo de entrega.
- d) Producto bien empaquetado.

22.3 Estos indicadores se evalúan y presentan de forma autónoma y con igual importancia entre sí. No tienen un peso relativo diferente y no se utilizan para calcular el número medio de estrellas concedidas al Vendedor. Worten no utiliza ninguna herramienta para influir en estos parámetros.

22.4 Las evaluaciones son visibles para todos los usuarios del sitio web de Worten. Worten muestra el nombre que el Cliente utilizó en el pedido para identificar la evaluación.

22.5 Las puntuaciones introducidas por los Vendedores se consideran fraudulentas, ya que pretenden influir artificialmente en los resultados. Worten no tendrá en cuenta la inserción de clasificaciones por parte de los Vendedores a través de cuentas fraudulentas y podrá aplicar una penalización o suspensión y exclusión del Vendedor de acuerdo con el **Anexo XI**.

22.6 Después de los primeros 20 (veinte) pedidos, los Vendedores que reciban una puntuación inferior a 4 estrellas, podrán ser penalizados en los términos previstos en el **Anexo XI**.

B. De los Productos

22.7 El *Marketplace Worten* presenta, organiza y comunica los Productos del Vendedor utilizando las siguientes reglas de evaluación:

- a) Las opiniones sobre Productos no están indexadas al Vendedor que los comercializa;
- b) Los Clientes pueden evaluar el Producto de forma global concediendo entre 1 y 5 estrellas, que será visible en las páginas de Productos y en las páginas de gama y recomendaciones;
- c) El Cliente también puede responder a otros parámetros de evaluación, que varían según la categoría de cada Producto. Los principales parámetros son la relación calidad-precio, la calidad del producto y sus funcionalidades. El cliente también puede dejar un comentario escrito y enviar imágenes del producto.

22.8 Los indicadores mencionados en el párrafo anterior se evalúan y presentan de forma autónoma y con igual grado de importancia entre sí, no tienen un peso relativo diferente y no se utilizan para calcular el número medio de estrellas concedidas al Producto. Worten no utiliza ninguna herramienta para influir en estos parámetros.

23 Procedimiento interno de reclamación

23.1 Worten dispone de un procedimiento interno para gestionar las reclamaciones presentadas por los Vendedores.

23.2 Este procedimiento permite a los Vendedores presentar quejas sobre cualquier problema tecnológico relacionado con el *Marketplace Worten*.

23.3 Asimismo, si el Vendedor no está de acuerdo con cualquier decisión tomada por Worten, basada en la violación legal o de los presentes Términos y condiciones o en caso de Acciones Abusivas, con respecto a la moderación de Contenidos Ilícitos o ilegales, o con respecto a la falta de corrección o de proporcionar la información y los documentos necesarios para el cumplimiento de las obligaciones de trazabilidad de los Vendedores, podrá utilizar este procedimiento para presentar su reclamación, por vía electrónica y de forma gratuita, durante un período de seis meses después de tomar la decisión, a contar desde la fecha de notificación de la decisión.

23.4 Cuando una reclamación contenga motivos suficientes para que Worten considere que su decisión es infundada o que el contenido proporcionado por el Vendedor no es ilegal o incompatible con estos Términos y condiciones, o contenga información que indique que el comportamiento del Vendedor no justifica la acción tomada, Worten revocará su decisión.

23.5 El Vendedor puede acceder al procedimiento interno de tramitación de reclamaciones en cualquier momento rellenando el formulario de contacto disponible en [Seller Center](#). Adicionalmente, se adjunta a estos Términos y condiciones el procedimiento de tramitación de reclamaciones del *Marketplace Worten* (**Anexo I**).

24 Confidencialidad y tratamiento de datos

A. Confidencialidad

24.1 En virtud de los presentes Términos y condiciones, ambas Partes podrán tener acceso a la información confidencial (en adelante, «Información») de la otra Parte, que estará claramente identificada y sujeta a los términos de esta Cláusula.

24.2 Se entiende por Información toda aquella información escrita, verbal o en soporte informático que contenga datos de carácter organizativo, técnico, comercial o financiero, según sea el caso, es decir, conocimientos técnicos («know-how»), listas y datos de clientes o proveedores, materiales, soluciones y equipos, listas de productos, estudios, programas informáticos o cualquier otra información relacionada con la actividad de Worten.

24.3 Las Partes se comprometen a tratar y mantener como absolutamente confidencial toda la Información y a utilizarla única y exclusivamente en el ámbito de los presentes Términos y condiciones, absteniéndose de cualquier uso fuera de este contexto independientemente de los fines, ya sea en beneficio propio o de un tercero, salvo en situaciones de litigio entre las partes o de incumplimiento de los presentes Términos y condiciones, en cuyo caso la información relevante podrá ser presentada ante los tribunales.

24.4 El Vendedor es, además, responsable de todos y cada uno de los daños y perjuicios derivados de cualquier incumplimiento culposo o negligente de las obligaciones derivadas de los presentes Términos y condiciones en relación con el uso de la Información.

24.5 Ambas Partes se comprometen a revelar la Información únicamente al personal involucrado en la realización de las actividades objeto de los presentes Términos y condiciones, siendo responsables del cumplimiento del deber de secreto y confidencialidad por parte de los empleados.

24.6 La divulgación de la Información no crea ningún derecho de propiedad, licencia ni promesa de derechos a favor del Vendedor con respecto a la materia concretamente transmitida.

24.7 En el caso que, en el marco de un procedimiento legal o regulador, sea requerido que el Vendedor, o cualquier otra persona a la que este haya revelado Información confidencial, revele cualquier Información confidencial, el Vendedor notificará inmediatamente a Worten por escrito y consultará con Worten previamente a la revelación de la Información, a fin de evitar, en la medida de lo posible, que dicha Información sea revelada o para determinar el momento, la forma y el contenido de la misma.

24.8 Si el Vendedor tiene conocimiento de cualquier uso o divulgación no autorizada (real o potencial) de Información confidencial o cualquier otra infracción por parte de un empleado o tercero, deberá notificar inmediatamente a Worten lo ocurrido y comprometerse a cooperar para ayudar a Worten a recuperar, en la medida de lo posible, la posesión de la Información utilizada o divulgada en términos distintos a los acordados y a evitar cualquier otro uso o divulgación no autorizada.

B. Tratamiento de datos personales de los Clientes

24.9 El responsable del tratamiento de los datos personales del Cliente es Worten, como intermediario en la relación entre el Cliente y el Vendedor. Worten recogerá y tratará los datos personales de los Clientes y solo transmitirá los datos personales del Cliente al Vendedor con el que el Cliente celebre un contrato de compraventa de un determinado Producto o Productos. Worten actúa de acuerdo con su Política de datos personales, disponible para su consulta en el sitio web en el siguiente enlace: <https://www.worten.pt/politica-de-privacidade>.

24.10 El contrato de compraventa entre el Cliente y el Vendedor, tras la aceptación del pedido por parte del Vendedor, dará lugar a un nuevo tratamiento de datos personales del que será responsable el Vendedor.

24.11 Worten tratará los datos relacionados con el inicio de sesión en la cuenta, recepción de pedidos y gestión de pagos. El Vendedor tratará los datos personales del Cliente a efectos de gestión contractual y de servicio posventa, incluida la activación de las garantías y el análisis de reclamaciones.

24.12 Las Partes actúan, así, como responsables independientes del tratamiento de datos y se comprometen a garantizar el deber de información al Cliente, así como las demás obligaciones legales derivadas del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (Reglamento General de Protección de Datos) y de la Ley n.º 58/2019, de 8 de agosto, por la que se garantiza la aplicación, en el ordenamiento jurídico portugués, del Reglamento General de Protección de Datos y demás normativa aplicable («Régimen de Protección de Datos») y, en concreto, a:

- a) Tratar los datos personales del Cliente de forma legal, justa y transparente.
- b) Tratar los datos personales del Cliente solo para los fines específicos, explícitos y legítimos descritos anteriormente.
- c) Tratar únicamente los datos personales del Cliente que sean adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario en relación con los fines definidos; y
- d) Tratar los datos personales del Cliente solo durante el período estrictamente necesario para los fines asumidos.

24.13 En cualquier momento, el Cliente podrá solicitar el ejercicio de sus derechos, como titular de los datos personales, frente a Worten o al Vendedor, según se trate, respectivamente, de una situación relativa al uso del Marketplace anterior a la celebración del contrato de compraventa, o de una situación relativa al contrato de compraventa celebrado u originada por el mismo.

24.14 Tanto Worten como el Vendedor analizarán cuidadosamente los pedidos de los Clientes, evaluando su legitimidad y relevancia y respondiendo dentro del plazo oportuno.

24.15 El Vendedor se compromete a publicar en su página en el sitio web de Worten toda la información legalmente requerida según el artículo 13 del Reglamento General de Protección de Datos.

24.16 Existen determinadas situaciones en las que Worten actuará como subcontratista del Vendedor, concretamente en el caso de que se utilice el método de envío Click & Collect, en cuyo caso se aplicará lo dispuesto en el **Anexo XIII**.

C. Acceso y uso compartido de datos

24.17 En el marco de la prestación de servicios de intermediación en línea, Worten accede y comparte algunos datos de los Vendedores con socios que operan en este ámbito, a saber:

- a) Plataforma de Marketplace Worten, la cual gestiona el registro, creación y operación de las tiendas de los Vendedores en el Marketplace Worten.
- b) Portal de Proveedores de Gestión de Pagos a Proveedores.
- c) Plataforma de CRM utilizada para agregar y analizar información estadística de negocio relevante sobre las ventas en el Marketplace Worten, así como gestionar todas las tareas relacionadas con la integración y apoyo a los Vendedores.
- d) Empresas con las que hemos firmado contratos para captar Vendedores para el Marketplace Worten, en relación con los Vendedores que han firmado acuerdos con estas empresas.

Los Vendedores no pueden abstenerse de compartir los datos indicados en la presente cláusula, para los fines mencionados, ya que es necesario para el funcionamiento normal de los servicios de Marketplace Worten [apartados a), b) y c)].

Con respecto a los datos compartidos en virtud de la letra d), los Vendedores no pueden excluir estos datos, ya que esto es el resultado de la obligación contractual establecida entre los Vendedores y estas agencias de intermediación.

24.18 Tras la terminación de los presentes Términos y condiciones establecidos entre Worten y el Vendedor, Worten mantendrá el acceso técnico a la información proporcionada o generada por el Vendedor, mediante la conservación de la información en sus plataformas de soporte al Marketplace. La información conservada y tratada se refiere a:

- i. datos que Worten está obligada, por ley, a conservar o comunicar a las autoridades como datos de identificación y datos contractuales del Vendedor, permitiendo su trazabilidad,
- ii. datos de los pedidos realizados por Clientes al Vendedor, además de si estos fueron exitosos o cancelados/devueltos al Vendedor y el respectivo motivo,
- iii. datos transaccionales y fiscales de apoyo contable a las ventas y servicios realizados en el Marketplace Worten,
- iv. datos analíticos de rendimiento de la plataforma respecto al Vendedor, para permitir a Worten mejorar constantemente su servicio de intermediación en línea,
- v. datos de la relación contractual con el Vendedor que sean necesarios para el ejercicio de sus obligaciones y derechos legales ante el Vendedor, las autoridades y terceros.
- vi. La información mencionada en la presente cláusula será anonimizada al finalizar su plazo de conservación legal, en el caso de obligaciones legales, o en el plazo adecuado para la ejecución del respectivo propósito.

24.19 Sin perjuicio de los demás datos e información a los que el Vendedor tiene acceso por vía del Marketplace Worten, los cuales se encuentran detallados en cada capítulo de los presentes Términos y condiciones, el Vendedor también tiene acceso a los datos e información proporcionados por él mismo o generados por Worten o por los Clientes en el ámbito de la prestación de los servicios del Marketplace Worten.

24.20 Los datos mencionados en el número anterior se refieren: (i) al uso del Marketplace Worten por parte del Vendedor y sus Clientes, en cuyo caso solo el Vendedor tiene acceso, (ii) así como a información y estadísticas genéricas generadas por Worten, en el contexto general del uso del Marketplace Worten por todos los Vendedores y Clientes, en cuyo caso los datos se ponen a disposición de todos los Vendedores.

Las categorías de datos y condiciones de acceso a los mismos son las siguientes:

- (i) Mediante el acceso a la plataforma de gestión de Vendedores y ofertas:
 - a. Datos relativos a sus pedidos, como datos de los productos, estado de los pedidos, incidentes y datos personales y mensajes de los Clientes que compraron productos al Vendedor.
 - b. Datos de su cuenta, como informaciones de la empresa, del representante legal o informaciones de pago.
 - c. Datos de ventas, como su rendimiento y datos contables, comisiones a pagar y catálogo de productos activo.
 - d. Datos de control de calidad, como estadísticas de los productos más vendidos, tiempos de aceptación y entrega, retrasos o rechazos en el envío de pedidos y clasificación que los Clientes atribuyeron al Vendedor.
 - e. Datos de catálogo, como los datos para la colocación de nuevas ofertas de productos.
- (ii) Mediante el acceso a la plataforma de gestión de información:
 - a. Enlaces útiles para uso por parte de los Vendedores.
 - b. Informes generales como mejores ofertas de precios, NSS de ventas, información sobre campañas y métricas de control de calidad.
- (iii) Mediante el acceso a la plataforma de gestión de conocimiento:
 - a. Bases de datos con información legal y procedimental aplicable al Marketplace Worten.
 - b. Comunicaciones sobre cuestiones tecnológicas del Marketplace Worten.
 - c. Formación disponible para los Vendedores.
 - d. Boletines informativos del Marketplace Worten.

- (iv) Mediante el acceso a la aplicación de soporte de Ventas:
 - a. Enlaces útiles relacionados con las plataformas Marketplace Worten.
 - b. APIs que permiten un mejor uso del Marketplace Worten.
 - c. Documentos de apoyo y soporte.

25 Responsabilidad

A. Responsabilidad por el suministro de los Productos

25.1 El Vendedor se compromete al perfecto e íntegro suministro de los bienes solicitados de acuerdo con los presentes Términos y condiciones, y será responsable de los perjuicios derivados de las irregularidades que le sean imputables.

25.2 El riesgo de pérdida/daño del Producto o Productos encargados será asumido exclusivamente por el Vendedor hasta el momento en que estos entren en posesión del Cliente de forma efectiva, a partir del cual será asumido por este último.

25.3 En caso de que se inicien procedimientos civiles, penales o administrativos en el marco del funcionamiento del *Marketplace Worten* por hechos/actos imputables al Vendedor o a sus empleados, este será responsable de todos los daños y perjuicios que cause en la esfera jurídica de Worten, incluyendo sanciones, multas, costas judiciales o indemnizaciones que Worten tenga que soportar por la mala o deficiente ejecución de los servicios prestados/del suministro de bienes, por el incumplimiento de cualquier garantía proporcionada por el Vendedor, la alegación de que los Productos violan, o que su importación, uso o reventa podría violar cualquier ley de patentes, derechos de autor, derechos de diseño, marcas registradas (incluida la falsificación) o cualquier otro derecho de propiedad intelectual de cualquier otra persona en cualquier parte del mundo, así como el derecho penal, asumiendo además toda la responsabilidad ante los Clientes y Worten dentro del *Marketplace Worten*.

B. Responsabilidad por incumplimiento

25.4 El Vendedor será responsable, por él mismo y sus empleados, de todos y cada uno de los daños y perjuicios derivados del incumplimiento culposo o negligente de las obligaciones asumidas en virtud de los presentes Términos y condiciones y demás documentos contractuales, así como en lo relativo al deber de secreto, confidencialidad y uso de datos personales, y se obliga a indemnizar a Worten, íntegra y totalmente, por todos esos daños y perjuicios que le sean directamente imputables, sin perjuicio de la responsabilidad penal que pueda derivarse de los mismos.

25.5 En el ámbito del *Marketplace Worten*, Worten no se hace responsable de los actos fraudulentos o ilícitos que puedan cometer los Vendedores, cualquier otro interviniente o terceros. Worten es responsable únicamente de administrar y gestionar la Plataforma del *Marketplace Worten*.

25.6 Worten tampoco será responsable de las circunstancias de indisponibilidad del *Marketplace Worten* que

- i. sean causadas por factores más allá del control razonable de Worten, incluyendo casos de fuerza mayor o de acceso a internet y problemas relacionados que se produzcan en los territorios en los que el Vendedor tiene su sede;
- ii. resulten de cualquier acto u omisión del Vendedor o de terceros;
- iii. resulten del Producto, software u otras tecnologías que el Vendedor utilice, o del Producto, software u otras tecnologías de terceros;

- iv. resulten de cualquier uso indebido del *Marketplace Worten* por parte del Vendedor o de terceros;
- v. resulten de la incompatibilidad con los sistemas del Vendedor o que dependan de acciones bajo la responsabilidad del Vendedor;
- vi. surjan de la interrupción o la cancelación legal por parte de Worten del derecho conferido al Vendedor para utilizar el *Marketplace Worten*;
- vii. surjan del uso o de la imposibilidad de uso del Marketplace, incluyendo, en particular, retrasos, interrupciones, errores, interferencias y suspensiones de las comunicaciones, omisiones, virus, *bugs*, e incluso averías o mal funcionamiento del sistema electrónico, informático o de telecomunicaciones;
- viii. sean consecuencia de anomalías o mal funcionamiento de cualquier sistema de pago;
- ix. se deriven de bloqueos en el uso causados por deficiencias o sobrecargas de internet u otros sistemas electrónicos, en particular fallos en el acceso a cualquier parte del sitio web;
- x. se deriven de la suspensión, no funcionamiento o uso no autorizado de los servidores en los que se aloja la Plataforma o de toda la información y datos almacenados en los mismos;
- xi. se deriven del uso del nombre de usuario y contraseña por parte de terceros no autorizados; (xii) de un uso indebido del Marketplace; y también de
- xii. posibles errores o deficiencias de seguridad que pudieran derivarse de la utilización de equipos terminales o navegadores anticuados o inseguros, así como de la activación de dispositivos de almacenamiento de contraseñas o códigos de identificación de los Usuarios en los equipos terminales o navegadores, o de los daños, errores o inexactitudes que pudieran derivarse de su mal funcionamiento.

25.7 En cualquier caso, la responsabilidad de Worten se limitará a la indemnización por el importe que deba pagarse al Vendedor durante los dos meses anteriores a la fecha del incumplimiento y se limitará a los daños le sean directamente imputables, excluyendo así expresamente el lucro cesante y los daños emergentes.

25.8 En situaciones de grave incumplimiento legal, tales como fraude, abuso de derecho, violación de marcas, violación de la legislación fiscal, entre otras, Worten suspenderá inmediatamente cualquier pago relativo a los pedidos del respectivo Vendedor.

C. Medidas contra un Comportamiento Abusivo por parte del Vendedor

Sin perjuicio de las demás responsabilidades previstas en esta Cláusula y en los presentes Términos y condiciones, el Vendedor será responsable en caso de Comportamiento Abusivo en el curso de la utilización del *Marketplace Worten*.

- i. Se considera Comportamiento Abusivo por parte del Vendedor el suministro de Contenidos Ilícitos, ofensas a los Clientes o a Worten, comportamientos fraudulentos en el marco de los pedidos de Clientes, cuando los Productos no estén disponibles, el enriquecimiento ilícito, particularmente mediante la indicación de *tracking ID* falsos de pedidos realizados por Clientes pero aún no enviados por el Vendedor, la inserción fraudulenta de valoraciones del Vendedor, así como la presentación frecuente de reclamaciones manifiestamente infundadas, entre otros.
- ii. Worten podrá suspender provisionalmente, por un periodo de tiempo razonable y previo envío de una notificación fundamentada, a cualquier Vendedor que haya actuado de forma abusiva. Antes de tomar la decisión de ejecutar la suspensión, Worten realizará una evaluación proporcional, de forma oportuna, diligente y objetiva, basada en todos los hechos y circunstancias relevantes para la decisión.

26 Propiedad intelectual

26.1 Para el presente efecto, se entenderá por derechos de propiedad intelectual las marcas, signos distintivos de comercio de bienes y servicios, nombres, logotipos, patentes, modelos de utilidad y otros derechos de propiedad industrial, derechos de diseño o configuración, registrados o no, derechos relativos a bases de datos y todos los derechos similares, en cualquier parte del mundo, incluido el derecho o prioridad de registrar dichos derechos.

26.2 El Vendedor no podrá utilizar los derechos de propiedad intelectual de Worten.

26.3 Nada de lo dispuesto en los presentes Términos y condiciones tendrá como efecto la transmisión de ningún derecho de propiedad intelectual entre las Partes.

26.4 El Marketplace, su contenido (textos, imágenes, gráficos, sonido y animaciones y cualquier otra información, así como la forma en que se representa gráficamente en el sitio web), su estructura, organización y presentación de su contenido, incluidas sus funcionalidades y el software utilizado en el mismo, así como las marcas, logotipos y símbolos mostrados en la Plataforma («Propiedad Intelectual»), son propiedad exclusiva de Worten o han sido licenciados a esta.

26.5 Los contenidos de la Plataforma (textos, imágenes, gráficos, sonidos y animaciones y cualquier otra información presentada) están protegidos por derechos de propiedad intelectual y el Vendedor se compromete a respetar dichos derechos.

26.6 Los Vendedores solo podrán utilizar la Propiedad Intelectual de Worten bajo las siguientes condiciones:

- a. Queda expresamente prohibida la utilización de la Propiedad Intelectual por cualquier medio, incluyendo la reproducción, distribución, divulgación, comunicación al público y puesta a disposición del público, para cualquier fin que no sea estrictamente personal, particularmente el comercial, sin la previa autorización por escrito de Worten.
- b. Queda expresamente prohibida la modificación o integración de la Propiedad Intelectual en otros contenidos o materiales, sin la previa autorización por escrito de Worten.
- c. Queda estrictamente prohibida la utilización, reproducción o representación total o parcial de cualquier denominación social, marca u otro signo distintivo reproducido en el Marketplace, que deberá contar con la autorización previa por escrito de Worten o del titular del registro de la marca.

26.7 Las autorizaciones de uso de las marcas o de cualquier derecho de propiedad intelectual de Worten caducan en caso de exclusión del Vendedor del Marketplace Worten y de resolución del Contrato. En caso de suspensión del Vendedor del Marketplace, también se suspenderán los derechos de acceso resultantes del registro.

26.8 Worten será responsable de la gestión del diseño, presentación y disposición de toda la información, contenidos y materiales del Marketplace, por lo que Worten podrá, en cualquier momento, actualizar, modificar o eliminar cualquier contenido, servicio, opción o funcionalidad, así como modificar su presentación y configuración y cambiar las respectivas URL.

26.9 El Vendedor se compromete a demostrar que tiene derecho a utilizar los derechos de propiedad intelectual de terceros, incluidos, entre otros, de forma no taxativa, los derechos de propiedad industrial como marcas, logotipos, otros signos distintivos, patentes, modelos de utilidad, diseños o modelos, denominaciones de origen o indicaciones geográficas y derechos de autor sobre los Productos que vende.

26.10 Si el Vendedor suministra a los Clientes Productos de cuyos respectivos derechos de propiedad intelectual es titular, o Productos cuya propiedad intelectual pertenezca a terceros, respecto de los cuales declare tener derecho de fabricación, distribución y/o comercialización, el Vendedor está obligado a probar que efectivamente tiene ese derecho a fabricar, distribuir y/o comercializar los Productos y, además, a pagar todas las tasas/contrapartidas debidas a terceros por el uso de componentes técnicos propiedad de dichos terceros.

26.11 El Vendedor garantiza que los Productos suministrados a los Clientes cuya propiedad intelectual sea de terceros han sido comercializados legalmente en el espacio económico europeo por sus respectivos propietarios o con su consentimiento.

26.12 El Vendedor se compromete asimismo a informar a Worten de todas las restricciones relativas a la venta de Productos cuya propiedad intelectual sea de terceros, impuestas por dichos propietarios.

26.13 El Vendedor informará a Worten de cualquier hecho o reclamación que pueda afectar o dar lugar a la pérdida de los derechos mencionados en las cláusulas 24.9 y 24.10. Esta información deberá comunicarse lo más rápidamente posible, a más tardar 5 (cinco) días después de producirse el hecho o la reclamación que pueda afectar o dar lugar a la pérdida de los derechos a los que se refieren las cláusulas anteriores.

26.14 En caso de que el Vendedor tenga conocimiento de cualquier infracción, aparente infracción o amenaza de infracción de los derechos de propiedad intelectual de los Productos, o esté involucrado en cualquier litigio, acción, reclamación o demanda con respecto a cualquiera de estos derechos, en particular en relación con los delitos de falsificación y receptación, debe notificar rápidamente a Worten de este hecho, en ningún caso más tarde de 5 (cinco) días después de haberse producido.

26.15 En el caso de que Worten se vea involucrado en cualquier litigio, acción, reclamación o demanda en relación con la comercialización de los Productos suministrados por el Vendedor, a petición de Worten, el Vendedor deberá proporcionar a Worten toda la asistencia razonable, cargando con los costes (incluidos los honorarios de abogados, gastos legales y otros gastos pertinentes), incluyendo la toma de acciones legales, la obtención de opiniones legales, la recogida de pruebas u otra información, y cualquier otra asistencia que Worten pueda considerar necesaria para la protección de sus derechos.

26.16 El uso no autorizado o indebido de los derechos de propiedad intelectual de Worten o de terceros por parte del Vendedor constituye una grave violación de los presentes Términos y condiciones, y Worten tendrá derecho a cesar inmediatamente el registro del Vendedor en el *Marketplace Worten*, así como a suspender inmediatamente los pagos al Vendedor de acuerdo con el **Anexo XI**, sin perjuicio de cualquier otro derecho que, por ley o por contrato, se atribuya a Worten.

26.17 Para la verificación de las obligaciones asumidas en esta cláusula, el Vendedor se compromete a facilitar a Worten toda la información razonable que le sea solicitada en ese marco y a permitir la realización de auditorías en las instalaciones y productos del Vendedor, llevadas a cabo por técnicos de Worten o por terceros, debidamente acreditados a tal efecto e indicados por Worten.

27 Modificaciones en los Términos y condiciones

27.1 Worten se reserva el derecho de modificar los presentes Términos y condiciones. A tal efecto, y salvo lo dispuesto en el Reglamento n.º 2019/1150, Worten enviará una notificación por escrito al Vendedor en un soporte duradero con al menos 15 (quince) días de antelación respecto a la fecha de aplicación de los cambios.

27.2 No obstante, la necesidad de preaviso quedará exenta si Worten está sujeta a una obligación legal o reglamentaria que determine la modificación de los presentes Términos y condiciones de forma que le impida respetar el plazo de preaviso.

27.3 Si los cambios en el *Marketplace Worten* implican la modificación, eliminación o adición de funcionalidades o características relevantes para el Vendedor, así como en el caso de modificaciones complejas, en particular las que impliquen la adaptación o interrupción de las operaciones técnicas y comerciales del Vendedor o la necesidad de reprogramar sus servicios, la notificación indicada en el punto anterior se realizará con un preaviso mínimo de 30 (treinta) días.

27.4 En caso de que el Vendedor acepte los cambios durante el período de preaviso de 15 (quince) días mediante una declaración escrita o un consentimiento expreso o bien insertando nuevos bienes o servicios en el *Marketplace Worten*, se considerará que el Vendedor ha renunciado al período de preaviso y continuará utilizando el *Marketplace Worten*.

27.5 En relación con los casos de período de preaviso de 30 (treinta) días identificados en la Cláusula 27.3, la renuncia al plazo de preaviso se hará obligatoriamente mediante declaración escrita e inequívoca a tal efecto.

27.6 Si no está de acuerdo con los cambios, el Vendedor tiene derecho a rescindir el contrato antes de que expire el plazo de preaviso. La rescisión del contrato surtirá efecto en un plazo de 15 (quince) días desde la recepción del preaviso, momento a partir del cual cesará automáticamente la relación contractual entre las Partes, así como el derecho del Vendedor a acceder al *Marketplace Worten* y a vender sus Productos a través del mismo.

27.7 Ninguna de las modificaciones realizadas en los presentes Términos y condiciones en virtud de la presente cláusula tendrá efecto retroactivo.

27.8 En la medida en que no alteren el contenido o el sentido de los presentes Términos y condiciones, Worten se reserva el derecho a realizar modificaciones editoriales o de detalle sin necesidad de preaviso.

28 Vigencia del Contrato

28.1 Los presentes Términos y condiciones entrarán en vigor en la fecha en la que el Vendedor los haya aceptado de forma acumulada y se haya registrado en Worten.

28.2 El contrato entre el Vendedor y Worten, regido por los presentes Términos y condiciones y demás documentos contractuales, permanecerá en vigor hasta que sea rescindido de acuerdo con la Cláusula 20 o hasta que una de las Partes lo rescinda en virtud de tales términos, total o parcialmente, mediante el envío de una comunicación escrita con acuse de recibo a la otra Parte con una antelación mínima de 30 (treinta) días naturales respecto a la fecha de efecto pretendida.

29 Legislación aplicable, jurisdicción y mediación

29.1 Los presentes Términos y condiciones se rigen por la legislación vigente en el ordenamiento jurídico portugués.

29.2 Todas las cuestiones relacionadas con la interpretación o aplicación de los presentes Términos y condiciones dentro del *Marketplace Worten* se resolverán preferentemente mediante negociación.

29.3 A los efectos de la negociación indicada anteriormente, las Partes seleccionan desde este momento como mediadores al Instituto de Arbitragem Comercial do Porto y Corte de Arbitraje de Madrid, con los que colaborarán para llegar a un acuerdo en relación con la resolución extrajudicial de los conflictos derivados de la prestación de servicios de intermediación en línea en el Marketplace Worten.

29.4 Worten asumirá una proporción razonable de los costes totales de la mediación en cada caso individual. La proporción razonable de estos costes totales se determinará —sobre la base de una sugerencia realizada por el mediador— teniendo en cuenta todos los factores relevantes para el caso en cuestión, en particular el mérito relativo de las reclamaciones de las partes en litigio, la conducta de dichas partes y el tamaño y la fortaleza financiera de dichas partes en relación con la otra.

29.5 A pesar del intento de llegar a un acuerdo a través de la mediación para fines de resolución de litigios, los derechos de las Partes a iniciar un procedimiento judicial en cualquier momento (antes, durante o después del procedimiento de mediación) no se verán afectados ni restringidos.

29.6 A petición del Vendedor, antes del inicio o durante la mediación, Worten pondrá a disposición del Vendedor información sobre el funcionamiento y la eficacia de la mediación relacionada con sus actividades.

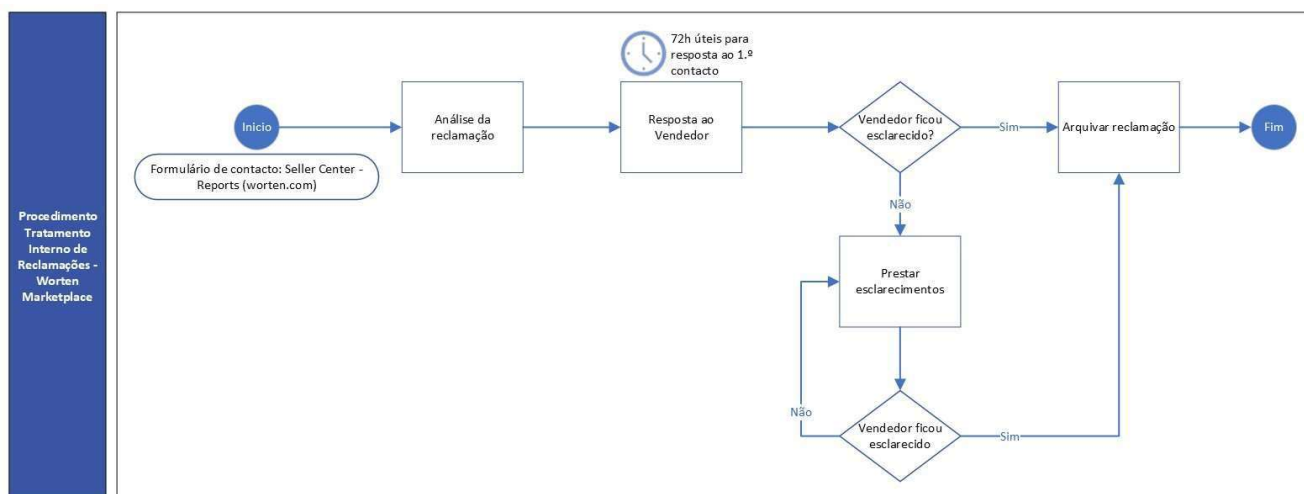
29.7 En el ámbito del *Marketplace Worten* disponible en el sitio web www.worten.pt, y en ausencia de un acuerdo tal y como anteriormente mencionado, las Partes acuerdan como exclusivamente competente al Tribunal Judicial da Comarca do Porto (Portugal), con expresa renuncia a cualquier otro.

29.8 En el ámbito del Marketplace Worten disponible en el sitio web www.worten.es, y en ausencia de un acuerdo tal y como anteriormente mencionado, las Partes acuerdan como órgano exclusivamente competente a los Tribunales y Juzgados de Madrid Capital (España), renunciando expresamente a cualquier otro.

29.9 Los Vendedores que se hayan visto afectados por las decisiones de Worten de bloquear Contenidos Ilícitos, suspender provisionalmente o eliminar definitivamente al Vendedor del *Marketplace Worten*, tienen derecho a elegir una instancia extrajudicial de resolución de litigios, debidamente certificada por el Coordinador de Servicios Digitales. Para más información sobre la Resolución Extrajudicial de Litigios, consulte [Worten Seller Academy](#).

Anexos:

Anexo I – Tramitación de reclamaciones



Anexo II – Obligaciones fiscales

A. Directiva (UE) 2019/1995

Según la Nueva Directiva del IVA (Directiva (UE) 2019/1995²⁰), las nuevas normas para el comercio electrónico establecen que cuando un sujeto pasivo facilite, mediante una interfaz electrónica como un mercado, plataforma, portal o medio similar, (i) ventas a distancia de bienes importados de terceros países en envíos cuyo valor intrínseco no supere los 150 € o

(ii) transmisiones de bienes dentro de la UE por un sujeto pasivo no establecido en la UE a un adquirente que no sea sujeto pasivo, se considera, para efectos de percepción de entrega del IVA, que el sujeto pasivo que facilita la entrega adquirió y proporcionó personalmente esos bienes.

En este sentido, las nuevas normas fiscales de facturación, recaudación y entrega del IVA en Portugal y España para las ventas B2C, es decir, las ventas a consumidores que no están registrados en la UE a efectos del IVA, son las siguientes:

- **En caso de importación, si el pedido tiene un valor intrínseco superior a 150 € o productos sujetos a impuestos especiales sobre el consumo**, el Vendedor deberá expedir la factura al Cliente y será responsable de presentar el IVA a la Administración Tributaria, así como de los demás derechos, impuestos y otras tasas que puedan ser exigibles.
- **En caso de importación, si el pedido tiene un valor intrínseco igual o inferior a 150 €,** el Vendedor emitirá la factura al Cliente sin incluir el IVA, de conformidad con el artículo 226 y siguientes de la Directiva (UE) 2019/1995 y 14 A, n.º 1 de la Directiva 2006/112/CE; posteriormente, Worten facturará al Cliente y entregará el IVA a la Administración Tributaria.

²⁰ Directiva 2006/112/CE del Consejo, de 28 de noviembre de 2006, relativa al sistema común del impuesto sobre el valor añadido (DIVA), modificada por la Directiva (UE) 2019/1995 y la Directiva 2017/2455

- El valor intrínseco de 150€ utilizado para determinar quién es el sujeto pasivo no incluye el IVA ni los gastos de envío y está definido en la Directiva 2006/112/CE del Consejo, de 28 de noviembre de 2006, relativa al sistema común del impuesto sobre el valor añadido (IVA), modificada por la Directiva (UE) 2019/1995 y la Directiva 2017/2455.
- **Si el lugar de expedición de la mercancía está dentro de la Unión Europea:**
 - **Y el Vendedor tiene un establecimiento permanente en la Unión Europea**, independientemente del importe, el Vendedor será responsable de emitir la factura al Cliente y también de entregar el IVA a la Administración Tributaria, así como los demás derechos, impuestos y otras tasas que puedan corresponder.
 - **Y el Vendedor no tiene un establecimiento permanente en la Unión Europea**, el Vendedor será responsable de emitir la factura a Worten, sin IVA, de acuerdo con el artículo 226 y siguientes de la Directiva (UE) 2019/1995 y 14 A, n.º 2 de la Directiva 2006/112/CE; posteriormente, Worten facturará al Cliente y entregará el IVA a la Administración Tributaria.

El Vendedor se asegurará de que realiza los envíos, pedido a pedido, es decir, que no manda más de un pedido en cada envío.

En los casos de importación en los que el pedido tenga un valor intrínseco igual o inferior a 150 €, así como en los casos en los que, independientemente del precio del pedido, el Vendedor no tenga un establecimiento permanente en la UE, pero el pedido se envíe dentro de la UE, Worten comunicará su IOSS al Vendedor para que este comunique este número de IOSS a los transportistas.

En caso de que el Vendedor devuelva el importe al Cliente, por cualquier motivo, si Worten es el sujeto pasivo de este contrato de compraventa, el Vendedor deberá facilitar la respectiva nota de crédito en la Plataforma *Marketplace Worten* para que Worten pueda regularizar el crédito y recuperar el IVA ante la Autoridad Fiscal.

La factura expedida por el Vendedor deberá contener el importe del transporte y del seguro por separado del precio del pedido.

Para los pedidos en los que Worten sea el sujeto pasivo de IVA (es decir, en caso de importación, si el pedido tiene un valor total igual o inferior a 150 €, o si el lugar de envío de la mercancía está dentro de la Unión Europea y el Vendedor no tiene un establecimiento permanente en la Unión Europea), el Vendedor se compromete a presentar los siguientes documentos en formato PDF en la Plataforma para cada pedido:

- Si el envío proviene de la UE, la factura B2B del Vendedor a Worten exenta de IVA.
- Si el envío procede de fuera de la UE, la factura de importación expedida al Cliente final exenta de IVA.

Si el Vendedor no presenta los documentos válidos que exige la legislación aplicable y que se recogen en los presentes Términos y condiciones, Worten no transferirá el importe del pedido mientras no se regularice la situación desde el punto de vista fiscal.

El Vendedor está obligado a indicar a Worten, para cada artículo que venda en el *Marketplace Worten*, cuál es el respectivo país de envío; este es un campo obligatorio. El Vendedor podrá modificar el país de envío en el curso de la tramitación del pedido realizado hasta el momento del envío; si el Vendedor cambia el país de envío después del momento del envío del pedido, deberá anularlo y el importe pagado será devuelto al Cliente.

El Vendedor no podrá, en ningún caso, utilizar el IOSS de Worten en otras plataformas de *marketplace*. Esta conducta, además de las sanciones aplicables, dará lugar a la resolución del contrato, sin perjuicio de las responsabilidades penales y fiscales que puedan derivarse de ello.

Worten - Equipamentos Para o Lar, S.A. es la entidad que presta el servicio de intermediación en línea en el sitio web worten.pt, y Worten España Distribución SL es la entidad que presta el servicio de intermediación en línea en el sitio web worten.es. Según las normas fiscales, cada plataforma electrónica actúa por sí misma y se considera sujeto pasivo si la venta se realiza a través de su intermediación.

En el marco del contrato de compraventa, la responsabilidad del Vendedor se mantiene independientemente de la parte que emita la factura al Cliente.

B. Contenido de las facturas

De acuerdo con la legislación europea aplicable, las facturas expedidas por el Vendedor deberán contener obligatoriamente todos los elementos indicados en el artículo 226 - A de la Directiva 2006/112/CE del Consejo.

Anexo III – Funcionalidades del Marketplace Worten y Servicios Asociados

1. Las funcionalidades del Marketplace Worten y los servicios asociados prestados por Worten son los siguientes:
 - a) Acceso y uso del *Marketplace Worten*, mediante la oferta para su uso de software y herramientas tecnológicas en línea a través de las cuales se da a los Vendedores la posibilidad de digitalizar su cartera de Productos, mantener relaciones directas con sus Clientes, así como mostrar sus Productos, referenciar y describir esos Productos, aceptar los pedidos realizados por los Clientes, cobrar el precio de los Productos adquiridos y satisfacer cualquier necesidad de contacto entre los Vendedores y los Clientes.
 - b) Facilitación de espacio y apoyo en la creación del espacio digital de venta, apoyo a los Vendedores para colocar sus Productos en el *Marketplace Worten* y apoyo al respectivo Cliente.
 - c) Servicio de asistencia técnica al Vendedor para gestión de su Cuenta.
 - d) Servicio de Productos Patrocinados, regulado en el Anexo XIV, en virtud del cual los Vendedores podrán publicitar en el sitio web de Worten sus productos vendidos en el *Marketplace Worten*;
 - e) Adicionalmente, y si el Vendedor así lo solicita y es aceptado por Worten, a través de un contrato separado celebrado a tal efecto o una enmienda a los Términos y condiciones, Worten prestará servicios de (i) cobro/tramitación de pagos de las compras realizadas por el Cliente; expedición de facturas en nombre y por cuenta del Vendedor; prestación de servicios de posventa y logística a través de los socios de Worten que puedan transportar y entregar los Productos del Vendedor a los Clientes; (ii) apoyo en la gestión de las respuestas a las reclamaciones de los Clientes; (iii) servicio de desarrollo de campañas y servicios de comunicación y publicidad.
2. Sin perjuicio de las funcionalidades y servicios indicados en el número anterior, Worten ofrece los siguientes servicios accesorios a los Clientes en el marco del Marketplace:
 - (a) la asistencia en tienda en la compra de Productos, que consiste en el apoyo de los operadores de las tiendas físicas Worten a los Clientes que deseen realizar una compra de Productos Marketplace, requiriendo apoyo a tal efecto. A través de este servicio accesorio, los operadores de las tiendas físicas Worten procesan el pedido junto al Vendedor y el Cliente efectúa el pago en tienda, recibiendo el producto en su casa con mayor comodidad.

(b) el servicio de Click & Collect, definido y regulado en el **Anexo XIII**.

Anexo IV – Remuneración y pagos

A. Comisiones por pedidos

1. Por cada pedido de Productos pagado por un Cliente, y tras confirmarse la recepción del mismo, Worten cobrará al Vendedor, según se establece en el número 3 del punto C del presente Anexo, una comisión correspondiente a un porcentaje del importe total pagado por el Cliente, incluidos los gastos de envío y cualesquiera otros gastos/costes/tasas incluidos en el precio total pagado por el Cliente; dicha operación está sujeta a IVA de acuerdo con las normas establecidas en la Directiva del IVA en vigor en el momento en que se realice la transacción.

2. En el caso de un Vendedor no residente en Portugal ni España (para el *Marketplace Worten* disponible en <http://www.worten.pt> y www.worten.es, respectivamente), las comisiones pueden ser gravadas mediante retención en origen:

(a) Si las comisiones percibidas están sujetas a retención en origen en el país del Vendedor, este estará obligado a proporcionar a Worten declaraciones o documentos confirmados y autenticados por las autoridades públicas competentes de dicho país, de que el impuesto ha sido retenido y entregado a las autoridades fiscales.

(b) En caso de que existan convenios para evitar la doble imposición (CDI) entre Portugal o España y el país del Vendedor, estos deberán ser activados por Worten, con el fin de evitar la imposición en el país del Vendedor.

3. La comisión aplicada diferirá en función de la categoría de Producto. El Vendedor podrá consultar la comisión aplicable a cada categoría en la Plataforma del *Marketplace Worten*, en el menú «Configuración de la plataforma», opción «Comisiones».

B. Suscripción mensual Marketplace

1. Worten también cobrará al Vendedor, tras un período de 6 (seis) meses a partir de la fecha de activación del Vendedor, una cuota mensual como se describe en el *backoffice* de la Plataforma del *Marketplace Worten* («suscripción mensual»); esta operación está sujeta a IVA de acuerdo con las normas establecidas en la Directiva del IVA que estén en vigor en el momento en que se produzca la operación, correspondiente a la prestación de servicios de gestión del Marketplace Worten.

2. En el caso de un Vendedor no residente en Portugal ni en España, la suscripción puede ser gravada a través de retención en origen, de la misma manera que se describe en el punto A.2.

3. El Vendedor puede consultar los criterios de cobro de las suscripciones en [Worten Seller Academy](#).

C. Pago a Vendedores

1. Tras la confirmación de la recepción de los pedidos, Worten transferirá al Vendedor el importe total del valor de los pedidos recibidos menos las Comisiones, la suscripción mensual, el IVA y otros cargos que puedan ser aplicables y estén debidamente justificados, en particular los que constan en el punto D del presente Anexo.

2. «Pedidos recibidos» serán aquellos en los que:

a. existe confirmación por parte del Cliente de la recepción de los Productos adquiridos en el área personal del sitio web de Worten; o hayan transcurrido 21 (veintiún) días desde el envío del pedido, en caso de que no haya lugar a confirmación de recepción por parte del Cliente, ni reclamación por falta de entrega.

3. La transferencia será realizada por Worten al Vendedor en dos ciclos mensuales de 15 (quince) en 15 (quince) días, mediante transferencia bancaria a la cuenta bancaria cuyos datos hayan sido indicados por el Vendedor al registrarse en el *Marketplace Worten*.

En caso de incidencias o disputas pendientes sobre un pedido, el pago relativo al mismo será bloqueado por Worten hasta su resolución o hasta el plazo de 45 (cuarenta y cinco) días desde la apertura de la incidencia, lo que ocurra primero.

D. Situaciones de incumplimiento susceptibles de cargos

Worten podrá adeudar al Vendedor, entre otros, los siguientes cargos:

- a. Las cantidades correspondientes al reembolso efectuado por Worten al Cliente por litigio no resuelto por el Vendedor, conforme a la cláusula 13.6 de los presentes Términos y condiciones.
- b. Las cuantías correspondientes al reembolso efectuado por Worten al Cliente y demás gastos asumidos por el incumplimiento por parte del Vendedor de las obligaciones legales relativas al ejercicio del derecho de libre resolución y a la garantía del producto, en virtud de las cláusulas 14 y 16, respectivamente;
- c. El coste de almacenamiento por la no recogida del Producto tras la notificación enviada por Worten al Vendedor, informando de que el Producto está disponible para su retirada en el Almacén Logístico de Worten;
- d. Las cuantías correspondientes al reembolso por reclamaciones por la venta de productos falsificados, en los términos del Código de la Propiedad Industrial;
- e. Las cuantías derivadas de las obligaciones aduaneras, en los términos de la legislación aplicable;
- f. El valor equivalente a la comisión cobrada por el Producto, en caso de incumplimiento por parte del Vendedor de las obligaciones inherentes al servicio *Click & Collect*, según el Anexo XIII

Anexo V – Suplementos alimentarios o productos similares

En caso de el Vendedor comercialice complementos alimenticios o productos similares en el *Marketplace Worten*, deberá cumplir con toda la legislación y normativa nacional y de la UE aplicable y en vigor en cada momento. En particular, pero sin limitarse a ello, el Vendedor deberá observar todas las normas relativas a la seguridad alimentaria y garantizar el cumplimiento de la obligación de notificar a la DGAV (Direção-Geral de Alimentação e Veterinária) su puesta en el mercado. El Vendedor garantizará además la conformidad legal de la información sobre etiquetado, presentación, divulgación e información nutricional de los productos, cuyas indicaciones obligatorias se facilitarán a Worten para que pueda poner esta información a disposición del Cliente en el sitio web del *Marketplace Worten*.

Anexo VI – Vegetales y productos vegetales

En caso de que el Vendedor comercialice vegetales o productos vegetales, particularmente plantas ornamentales, en el *Marketplace Worten*, deberá cumplir con toda la legislación y normativa nacional y de la UE aplicable y en vigor en cada momento. En particular, pero sin limitarse a ello, el Vendedor deberá cumplir con la obligación de suministrar el Pasaporte Fitosanitario, el registro en la DGAV (Direção-Geral de Alimentação e Veterinária), la información al consumidor, etiquetado, requisitos de comercialización, obligaciones de transporte, obligaciones en el ámbito de la producción y comercialización de materiales de propagación de plantas ornamentales.

Anexo VII – Piensos o alimentos para mascotas

En caso de que el Vendedor comercialice piensos o alimentos para mascotas en el *Marketplace Worten*, deberá cumplir con toda la legislación y normativa nacional y de la UE aplicable y en vigor en cada momento. En particular, pero sin limitarse a ello, el Vendedor deberá cumplir con las obligaciones de trazabilidad, los procedimientos de retirada del producto del mercado, garantizar una calidad y seguridad adecuadas, asegurarse de que estos productos no tienen un efecto adverso sobre el medio ambiente ni el bienestar de los animales y deberá cumplir con las disposiciones legales sobre la presentación, el envasado y el etiquetado, así como la información nutricional general o específica, o de alimentos modificados genéticamente o medicamentosos. Asimismo, el Vendedor deberá proporcionar a Worten los elementos de etiquetado obligatorios para que Worten ponga esta información a disposición del Cliente en el sitio web del *Marketplace Worten*.

Anexo VIII - Productos digitales y libros electrónicos

Se permite la venta en el Marketplace Worten de contenidos digitales, lo cual incluye, en particular, vales para cursos en línea, libros electrónicos, periódicos electrónicos, etc., y se regirá por las disposiciones de este Anexo y, en todo lo que no se indique de forma contraria, por los Términos y condiciones.

En el caso de la venta de contenidos digitales, el Vendedor confirma el pedido del Cliente en el momento de recibir el pago. El Producto estará inmediatamente disponible para su descarga por parte del Cliente o el Producto se enviará inmediatamente al Cliente por correo electrónico a la dirección de correo electrónico proporcionada por el Cliente para este fin, según lo indicado por el Vendedor en la página del Producto o en los Términos y condiciones de la Cuenta en línea.

A efectos de la transferencia de los importes pagados por los Clientes y del cobro de la respectiva comisión, se entenderá por «pedidos recibidos» aquellos en los que el Producto se descargue en el ordenador o dispositivo móvil del Cliente o en los que el Producto se envíe a la dirección de correo electrónico del Cliente.

En la medida en que el Cliente dé su consentimiento previo y expreso para proceder al suministro de contenidos digitales y reconozca que su consentimiento implica la pérdida del derecho de libre resolución, el ejercicio del derecho de libre resolución consagrado en el régimen jurídico de los contratos celebrados a distancia y fuera del establecimiento no se aplica a la compra de contenidos digitales no suministrados en un soporte material, en cuyo caso los Productos no podrán ser devueltos ni se reembolsará importe alguno. Worten asegura la recogida de este consentimiento en su sitio web.

La venta de un libro en formato digital (*e-book*) se considera una prestación de servicios por vía electrónica en virtud del artículo 7 del Reglamento de Ejecución (UE) n.º 282/2011 del Consejo, de 15 de marzo de 2011 (Reglamento de Ejecución de la Directiva del IVA).

Estas prestaciones de servicios, cuando se realicen a sujetos pasivos, se gravarán en el lugar en el que estos estén establecidos (véase el artículo 44 de la Directiva del IVA y letra a), n.º 6 del artículo 6 del Código del IVA).

En caso de servicios prestados por vía electrónica, estos, cuando se presten a personas que no tengan la condición de sujeto pasivo, se gravarán en el lugar de residencia de dichas personas, siempre que el importe de las operaciones en ese Estado miembro sea superior a 10 000 € (véase la letra c) del artículo 58 de la Directiva del IVA y el punto 10 de la letra h) del artículo 6 del Código del IVA).

En la venta de un libro electrónico u otro servicio digital, la factura enviada por el Vendedor al Cliente residente en Portugal, no sujeto pasivo de IVA, deberá cumplir con las normas de facturación establecidas en el Código del IVA, a menos que el Vendedor esté registrado en la Mini Ventanilla Única (MOSS) o Ventanilla Única (OSS).

Anexo IX – Productos cosméticos y de higiene corporal

En caso de el Vendedor comercialice productos cosméticos o de higiene corporal en el *Marketplace Worten*, deberá cumplir con toda la legislación y normativa nacional y de la UE aplicable y en vigor en cada momento. En concreto, aunque sin limitarse a ello, al crear un catálogo el Vendedor está obligado a comunicar:

- a. el nombre o nombre de la empresa, así como la dirección de la persona responsable de la comercialización del producto por primera vez en el mercado (proveedor o representante);
- b. el contenido nominal en el momento del envasado, indicado por peso o volumen;
- c. precauciones especiales de uso;
- d. la función del producto cosmético, a menos que quede clara en su presentación;
- e. la lista de ingredientes.

El Vendedor también se compromete a informar, en la etiqueta de cada producto, de la fecha hasta la que el producto cosmético, almacenado en condiciones adecuadas, sigue cumpliendo su función inicial, así como del número de lote de fabricación o de la referencia que permita identificar el producto cosmético, y a comunicar estos datos a Worten siempre que este los solicite a efectos de cumplir con las obligaciones ante las autoridades competentes.

El Vendedor se compromete a no vender productos cosméticos o de higiene corporal que contengan sustancias prohibidas por las leyes vigentes y que puedan ser aprobadas en el futuro, en particular las determinadas por el Reglamento (UE) 2021/1902 de la Comisión de 29 de octubre de 2021.

Anexo X - Bombillas de baja eficiencia energética

En caso de que el Vendedor comercialice bombillas de baja eficiencia energética en el *Marketplace Worten*, deberá cumplir con toda la legislación y reglamentación nacional y comunitaria que sea aplicable y se encuentre en vigor en cada momento.

A efectos del presente Anexo y con arreglo a la legislación actualmente en vigor, se consideran bombillas de baja eficiencia energética:

- a. Incandescente de uso general, libre de halógenos, en cualquier forma o tipo de acabado (transparentes, mates y opalinas), con casquillo E14, E27 y B22, con potencia entre 15 W y 200 W y tensión de funcionamiento entre 220 V y 240 V, incluso si están incluidas en lámparas;
- b. Vapor de mercurio a alta presión sin halogenuros metálicos, de uso general en alumbrado urbano e industrial, con potencia entre 50 W y 1000 W;
- c. Bombillas fluorescentes tubulares; y
- d. Bombillas halógenas.

El Vendedor que introduzca en el mercado portugués bombillas de baja eficiencia energética y posea, o deba poseer, un NIF portugués se compromete a cumplir, en particular, pero sin limitarse a ello, las siguientes obligaciones:

1. Liquidación de la tarifa recogida en la guía de ingresos emitida por la DGAE y adeudada por la venta de este producto, dentro de los 30 días desde la fecha de la notificación; y
2. Envío a la DGEG, a través de la cumplimentación de un formulario propio, que se puede consultar en el sitio web de la DGEG, en los meses de enero y julio de cada año natural, información relativa a las bombillas vendidas a Clientes portugueses u objeto de autoconsumo en el semestre anterior, detallando todos los Clientes que hayan comprado más de 12.500 bombillas.

El Vendedor, que sea mayorista o minorista y que comercialice en Worten.pt las bombillas mencionadas en el presente Anexo, se compromete, particularmente, a:

- a. Segregar el importe de la tasa antes mencionada en las respectivas facturas;
- b. Archivar las facturas de sus proveedores y ponerlas a disposición de la DGEG cuando lo solicite;
- c. En el caso de comercializar más de 25.000 bombillas al año en todos sus establecimientos comerciales, enviar a la DGEG, hasta el final del 1.º trimestre de cada año, la cantidad de bombillas vendidas en el año anterior, detallando los respectivos Proveedores.

Anexo XI – Niveles de servicio y sanciones

Indicador		Service Level Agreement (SLA)	Consecuencias del incumplimiento	Cancelación de la cuenta	Período de medición de cada indicador
1	Tiempo medio máximo de aceptación de pedidos	24 horas	Suspensión provisional del Vendedor	Tras 3 suspensiones	Últimos 30 días
2	Tasa mínima de cumplimiento del plazo de expedición de pedidos	95 %	Suspensión provisional del Vendedor	Tras 3 suspensiones	Últimos 30 días
3	Tasa mínima de aceptación de pedidos (pedidos aceptados/total de pedidos) **	95 %	Suspensión provisional del Vendedor	Tras 3 suspensiones	Últimos 30 días
4	Tasa máxima de incidencias (número de pedidos con incidencias/total de pedidos aceptados)	5 %	Suspensión provisional del Vendedor	Tras 2 suspensiones	Últimos 30 días
5	Valoración media mínima del Vendedor	4 estrellas	Suspensión provisional del Vendedor	No aplicable	Últimos 90 días
6	Número máximo de pedidos cancelados por el Vendedor de manera consecutiva	3 pedidos	Suspensión provisional del Vendedor	o aplicable	NA
7	Tasa máxima de pedidos cancelados por el vendedor, después de la aceptación	3 %	Suspensión provisional del Vendedor	Tras 3 suspensiones	Últimos 30 días
8	Tiempo medio máximo de respuesta a mensajes (correos electrónicos o herramienta de chat) de Worten o del Cliente	48 horas	Suspensión provisional del Vendedor	Tras 3 suspensiones	Últimos 30 días
9	Porcentaje máximo de reembolsos	20%	Suspensión provisional del Vendedor	Tras 3 suspensiones	Últimos 30 días

10	Mala conducta	Inmediatamente	Suspensión provisional del Vendedor	Tras 2 suspensiones	NA
11	Productos falsificados y otros tipos de fraude	Inmediatamente	Suspensión provisional del Vendedor	Tras 30 días sin respuesta ni prueba de legitimidad de la venta	NA
12	Reclamaciones en materia de Propiedad Intelectual	5 días	Aviso para retirar los productos en un plazo de 5 días o enviar una prueba de legitimidad y, en caso de incumplimiento, suspensión	Tras 2 suspensiones	NA
13	Incongruencias en las ofertas de Vendedores	Inmediatamente	Suspensión provisional del Vendedor	Tras 3 suspensiones	NA
14	Puesta a disposición, de forma correcta, del <i>Tracking ID</i> de los pedidos	100 %	Suspensión provisional del Vendedor	No aplicable	NA
15	Inserción fraudulenta de valoraciones del Vendedor	Inmediatamente	Suspensión provisional del Vendedor	No aplicable	NA
16	Índice de satisfacción del cliente (NSS) Mínimo del 6% de porcentaje de respuesta o 20 respuestas en los últimos 30 días)	42 puntos	Suspensión provisional del Vendedor	Tras 3 suspensiones	Últimos 30 días
17	Envío de documentación legalmente requerida en cada pedido	5 días	Suspensión provisional del Vendedor	Tras 10 incumplimientos	NA
18	Incumplimiento de las obligaciones de <i>Click & Collect</i> en caso de adhesión a este servicio	Inmediatamente	Aplicación de una penalización igual al importe de la comisión cobrada por el Producto en cuestión	No aplicable	NA
19	Incumplimiento de las obligaciones fiscales y de facturación previstas en la Directiva del IVA, incluida la no presentación de documentos fiscales obligatorios o su no presentación en PDF	Inmediatamente	Suspensión provisional del Vendedor y suspensión de la transferencia de los importes del pedido al Vendedor hasta que se subsane el incumplimiento	Tras 6 meses sin regularización o 10 suspensiones	NA
18	Uso del IOSS de WRT en otras plataformas de <i>marketplace</i>	Inmediatamente	Suspensión provisional del Vendedor	Tras 3 suspensiones	NA
19	Incumplimiento de las obligaciones legales de Derecho del Consumo y de las Ventas Online	Inmediatamente	Aplicación de una penalización igual al importe de la comisión cobrada por el Producto en cuestión, sin perjuicio del reembolso al Cliente en los casos aplicables	No aplicable	NA

** A efectos de contabilización de este indicador, se considera que todos los pedidos no aceptados por el Vendedor en el plazo de 24 h serán rechazados automáticamente.

Los niveles de servicio y las sanciones respectivas, indicadas en el cuadro anterior, podrán calcularse y aplicarse por canal de venta (PT o ES).

Anexo XII – Tratamiento de datos personales por parte de Worten como encargada del tratamiento del Vendedor

En los casos en los que Worten actúe como encargada del tratamiento de datos, este se limitará a lo siguiente:

- a) finalidad del tratamiento: prestación de servicios Click & Collect;
- b) categorías de datos personales: datos de identificación y contactos;
- c) categorías de los titulares de los datos: clientes;
- d) actividades de tratamiento: recogida, registro, transmisión, conservación y supresión.

Worten se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones en el tratamiento de los datos previsto en el presente Anexo:

- a) realizar únicamente las actividades de tratamiento identificadas en esta cláusula, en estricto cumplimiento de las instrucciones documentadas del Vendedor;
- b) mantener la confidencialidad de los datos personales y tratarlos solo en la medida necesaria para dicha intermediación;
- c) adoptar las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado en relación con los riesgos que presenta el tratamiento de los datos personales, incluida la capacidad de garantizar la confidencialidad, la integridad, la disponibilidad y la resiliencia, y no copiará, reproducirá, adaptará, modificará, borrará, destruirá, transmitirá, divulgará ni pondrá de cualquier otra forma a disposición de terceros no autorizados los Datos Personales, excepto cuando se le autorice expresamente a hacerlo;
- d) comunicar al Vendedor cualquier violación de los Datos Personales de la que tenga conocimiento, ocurrida en el ámbito de la subcontratación, sin demora injustificada, acompañada, si es posible, del respectivo informe de la ocurrencia, describiendo su naturaleza, consecuencias y las medidas implementadas o a implementar para resolver la ocurrencia y mitigar las respectivas consecuencias;
- e) el Vendedor acepta que Worten recurra a socios para el desarrollo y mantenimiento del software, que en este marco podrán tener acceso a los datos personales de los clientes;
- f) prestar la asistencia necesaria al Vendedor, en la medida de lo posible, mediante las medidas técnicas y organizativas adecuadas, para que el Vendedor pueda cumplir la obligación de responder a las peticiones de los interesados con el fin de ejercer sus respectivos derechos.
- g) poner a disposición del Vendedor la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones legales aplicables en materia de protección de Datos Personales que le corresponden como encargada del tratamiento de datos; y
- h) devolver o eliminar los Datos Personales que se hayan puesto a su disposición en este contexto a petición del Vendedor.

Anexo XIII – Servicio Click & Collect

Worten no interviene en los procesos de entrega a excepción de las entregas en tienda (*Click & Collect*), donde solo actúa como punto de recogida, y no se responsabiliza del estado ni del plazo de entrega de los pedidos hasta su recepción en las tiendas.

El uso del servicio *Click & Collect* solo es posible para pedidos de pequeño y mediano tamaño y solo está disponible en Portugal continental y Madeira.

Las dimensiones máximas de los pedidos para los que se puede hacer uso del servicio *Click & Collect* son:

- Peso máximo: 30 kg;
- Volumen máximo: 120 x 50 x 40 cm [Largo x Ancho x Alto] (o que superen el criterio $L+2An+2Al\leq 300$ cm, siendo $L\leq 120$ cm);

Si el Vendedor desea hacer uso de este servicio, debe activarlo en la Plataforma.

Adicionalmente, para poder utilizar el servicio *Click & Collect* en las tiendas Worten para sus Productos, el Vendedor se compromete a:

- a) Indicar siempre el número de pedido junto con la identificación del destinatario del mismo.
- b) Definir quién se hará cargo de los gastos de envío a la tienda Worten seleccionada, y quién podrá asumirlos o cargarlos al Cliente. En este último caso, el Cliente no estará obligado al pago de los gastos de despacho de aduanas, que correrán siempre a cargo del Vendedor;
- c) Facilitar la entrega en todas las tiendas Worten de cada zona geográfica que desee atender; la lista de tiendas Worten está indicada aquí: <https://www.worten.pt/lojas-worten>;
- d) Respetar el tipo de Producto, tamaño y peso máximos aceptados para la entrega de los artículos en la tienda, tal y como se indica en la tabla de métodos de envío («shipping table») disponible en la Plataforma *Marketplace Worten*.
- e) Utilizar un método de entrega en mano.
- f) Respetar el horario de entrega, de 10:00 a 16:00, de lunes a viernes.
- g) Enviar el Albarán de Entrega («Delivery Slip») generado por el *Marketplace Worten* en el exterior del paquete.
- h) No enviar pedidos no identificados.

Al Vendedor que no cumpla con estas obligaciones inherentes al servicio *Click & Collect* se le aplicará una penalización igual al importe de la comisión cobrada por el Producto en cuestión, a cargo del Vendedor.

A excepción del envío de sus Productos a las tiendas en el marco del servicio *Click & Collect*, el Vendedor no podrá, en ningún caso, hacer uso de las instalaciones de Worten con el fin de vender sus Productos, ni ofrecer servicios accesorios en el *Marketplace Worten*.

Anexo XIV - Servicio de Productos Patrocinados

Worten ofrece al Vendedor la posibilidad de publicitar en el sitio web de Worten los Productos vendidos en el *Marketplace Worten*, lo que le permite garantizar una mayor visibilidad de sus productos, controlar la gestión de las campañas y una mayor transparencia en las métricas y los resultados de ventas.

El patrocinio de Productos funciona a través de un mecanismo de subasta, por el cual los productos patrocinados aparecen con mayor probabilidad de recibir un clic o conversión a pedido de los clientes, de acuerdo con uno de los siguientes factores:

- Puja (valor propuesto por cada clic) más alta; o
- Relevancia del Producto, según el historial de búsqueda y comportamiento del Cliente.

La puja de valor superior surge destacada en primer lugar en relación con la puja de valor inferior. Para el mismo tipo de producto y en caso de que el Cliente ya haya buscado productos relacionados con el mismo Vendedor, se garantiza un lugar destacado en la cuadrícula de productos patrocinados, para ese mismo Cliente, incluso si tiene un valor de puja más bajo que otros Vendedores que venden los mismos productos.

Además de destacar los productos patrocinados en el *Marketplace Worten*, Worten incluirá una etiqueta debajo de ellos, llamada «*Patrocinado*».

La adhesión del vendedor a la Plataforma *Marketplace Worten* presupone la creación de una cuenta en la Plataforma *Retail Media* –la plataforma responsable de proporcionar el servicio de anuncios y supervisar los datos relacionados con la actividad de difusión de los anuncios para los productos patrocinados–, siendo los vendedores los responsables de activar la cuenta en la *Plataforma Retail Media*, si desean aprovechar este servicio.

Para poder utilizar el servicio «Productos patrocinados», el Vendedor deberá determinar lo siguiente en la Plataforma *Retail Media*:

- Qué productos o categorías de productos serán patrocinados;
- La puja que pretende destinar al patrocinio de sus productos;
- El tiempo durante el que el anuncio será visible.

El precio adeudado por el patrocinio de los Productos se registrará por las siguientes normas:

- a) Solo se cobrará el valor relativo a los anuncios que logren la conversión en clics;
- b) Del importe de los pedidos realizados por los Clientes que Worten transfiere al Vendedor se deducirá el bid cobrado por los productos patrocinados.
- c) En caso de devolución y reembolso respectivo de un pedido de un producto patrocinado, el valor adeudado por el patrocinio de dicho producto no será devuelto al Vendedor una vez que el servicio ya ha sido prestado.

Anexo XV – Servicios accesorios del Marketplace Worten

1. Objeto de los servicios accesorios

Además de la venta de Productos, Worten ofrece, de forma opcional, a los Clientes servicios accesorios, que consisten en:

- (i) montajes, instalaciones y mantenimiento de los que dependen los Productos para su pleno y correcto funcionamiento;
- (ii) seguro de Extensión de Garantía de los Productos durante un período de tiempo determinado;
- (iii) seguro de Daños Materiales, que aseguren los riesgos que puedan sufrir los Productos por daños accidentales.

Estos servicios (denominados «**Servicios Accesorios**») son complementarios a la actividad de venta de intermediación en línea y se ofrecen de los Clientes además de las condiciones y plazos estipulados en relación con la garantía de los Productos, establecidos en la Cláusula 18 de los presentes Términos y condiciones.

Los Servicios Accesorios mencionados en (ii) y (iii) son proporcionados en asociación con entidades debidamente autorizadas para operar en el sector asegurador en Portugal, y están sujetos a los respectivos términos y condiciones específicos previamente facilitados a los Clientes en el momento de la suscripción.

2. Servicios Accesorios proporcionados por Worten

La suscripción a los Servicios Accesorios es opcional y se presenta al finalizar la compra a todos los Clientes que compren los Productos elegibles.

Antes de suscribirse a los Servicios Accesorios, el Cliente es informado de todas las condiciones y requisitos, incluido el coste asociado, la duración de la cobertura, el alcance del seguro y los procedimientos necesarios para activar el seguro.

3. Servicios accesorios ofrecidos por los Vendedores del Marketplace Worten

Los Vendedores registrados en el Marketplace Worten están autorizados, en cualquier momento, a proponer a los Clientes los mismos Servicios Accesorios, siempre que se cumplan los siguientes requisitos generales:

- (i) todos los detalles relativos a la suscripción de los Servicios Accesorios se incluyan con la oferta del Producto, a través de los canales facilitados por el Marketplace Worten y cumplan los requisitos técnicos del mismo, garantizando su uniformidad y transparencia;
- (ii) garanticen que la suscripción al Servicio Accesorio se realice de forma clara, transparente y opcional; y
- (iii) se suscriban a través de medios de los que los Vendedores sean exclusivamente responsables.

Así como el cumplimiento de los requisitos específicos en relación con el Seguro de Extensión de Garantía, a través del cual se aseguran los siguientes riesgos:

- Averías internas en el producto tras la expiración de la garantía legal del fabricante,
- Reparación o sustitución de los componentes del producto; y
- Sustitución del equipo por otro idéntico o de características técnicas equivalentes.

Y el seguro de Daños Materiales, que asegura los siguientes riesgos:

- daños accidentales, incluidos los derivados o causados por líquidos y humedad;
- robo;
- hurto con agravantes;
- asistencia de piezas, mano de obra, transporte o desplazamiento de técnicos.

Terms & Conditions

Worten Marketplace Sellers

1 Scope

1.1 These Terms & Conditions apply to the online intermediation service provided by Worten¹ within the scope of the Worten Marketplace, available at www.worten.pt and www.worten.es (jointly defined as *Worten Marketplace* or Platform) and regulate the relationship between the Seller and Worten in this respect.

1.2 *Worten Marketplace* is made available to legal persons or sole traders to advertise, offer and sell their products online (the **Seller**), through Worten – Equipamentos Para o Lar, S.A. in Portugal (on the website www.worten.pt) and through Worten España Distribucion S.L. in Spain (on the website www.worten.es), subject to prior registration and approval, in a digital space which brings together different professionals. The online sale is only valid and applicable to the territories of mainland Portugal and islands, mainland Spain and the Balearic Islands.

1.3 On the websites mentioned in the previous paragraph, the Seller undertakes to comply with all national and community legislation and regulations on the prohibition of geo-blocking that may apply to it and are in force at any time. In particular, when using the www.worten.pt website, the Seller undertakes to provide Customers with the same conditions of access to the goods in all Portuguese territory. Different conditions based on the Customer's place of residence or business may not be applied.

1.4 The Seller will be able to sell their Products to buyers who visit the Worten website (the "**Customers**") at prices and under conditions set by the Seller. "**Product**" means any product or service sold by the Sellers which is eligible for the *Worten Marketplace* Platform back office, including information on the applicable fees.

1.5 The relationship between Seller and Customer is governed by the *Worten Marketplace* Terms & Conditions, as well as any additional information the Seller provides to the Customer on the Worten site (e.g. return policy, privacy policy, etc.). The Seller undertakes to make them available to Worten for placement on the Seller's page on the website.

1.6 The use of *Worten Marketplace* implies knowledge and acceptance, in the registration process, of these Terms & Conditions, the Complaint Processing Procedure contained in **Annex I**, the Platform Documentation, which together regulate the relationship between Worten and Seller in the framework of digital contracting for the use of *Worten Marketplace* ("Agreement").

¹ Worten - Equipamentos Para o Lar, S.A. a public limited company registered at the Porto Commercial Registry Office, with its head office at Lugar do Espido, Via Norte, Edifício 2D, 4470-179 Maia, Portugal, with legal person number 503630330; and Worten España Distribucion S.L. a limited company registered at the Madrid Commercial Registry, with its head office at Calle Ulises, 16 – 4ª planta 28043 Madrid, Spain, with NIF B82140633.

2 **Worten Marketplace Operation**

2.1 *Worten Marketplace* allows the Seller to advertise its Products and offers, accept the respective Customer orders and charge the price of the Products sold, in compliance with all legal requirements. To this end, *Worten* provides the platform with a space for the Seller to identify and describe its Products, as well as to set out its return and privacy policy.

2.2 The Seller may not use the space referred to above for advertising or marketing purposes.

2.3 The transactions carried out through *Worten Marketplace* are entered into between the Customers and the Seller, in accordance with the tax provisions and other requirements applicable at the time and in accordance with **Annex II**.

2.4 *Worten* does not assume the position of agent/distributor/representative of the Seller, nor of reseller of the products offered by the Seller through *Worten Marketplace*.

2.5 *Worten*, in addition to making this platform available online, only assumes the position of Seller's intermediary in the relationship with the Customer in the event of a dispute between them, but it shall not assume any liability for the transactions carried out between them, either for the Product sold or the respective after-sales assistance, without prejudice to the tax obligations applicable to *Worten* under the New VAT Directive (Directive (EU) 2019/1995²).

2.6 The *Worten Marketplace* features and associated services provided by *Worten* can be found in **Annex III** to these Terms and Conditions.

3 **Seller Eligibility, Registration and Traceability**

3.A Eligibility

3.1 In order to access and use the Marketplace, the Seller must be a legal person or sole trader pursuing an economic activity and must be duly registered for tax purposes in the country in which they are established or in another jurisdiction from which they send their products to the Customers.

3.2 The Sellers' access to and use of the Marketplace depends on:

- a) creation of an account, its prior registration in the Platform and *Worten*'s validation of the eligibility conditions, and they must complete the form available at <https://www.worten.pt/vender-no-marketplace-worten> and follow all the steps indicated therein;
- b) sending the following documents:
 - b1) for a private legal person:
 - i. Document with the Seller's bank details (IBAN, SWIFT, account holder), issued less than 6 months ago;

² Council Directive 2006/112/EC of 28 November 2006 on the common system of value added tax (VAT), as amended by Council Directive (EU) 2017/2455 of 05.12.2017 and Directive (EU) 2019/1995 of the Council of 21.11.2019

- ii. Seller's certificate of registration in the commercial register or similar; in particular, the permanent certificate of registration;
 - iii. Copy of the identification document of the Seller's legal representative;
 - iv. Document proving VAT registration in the European Union, issued by the competent entity in the country concerned – only for Sellers based in the EU which ship from a country different to their registered office;
 - v. Document proving VAT registration in the European Union – only for Sellers based outside the EU.
- b2) For a sole trader (ENI):
- i. Document with the Seller's bank details (IBAN, SWIFT, account holder), issued less than 6 months ago;
 - ii. Document stating the commencement of trading issued by the Tax Authority.
- b3) For private social welfare organisations:
- i. Document with the Seller's bank details (IBAN, SWIFT, account holder), issued less than 6 months ago;
 - ii. Document with the Seller's legal person identification number (NIPC);
 - iii. Seller's memorandum of association;
 - iv. Articles of association;
 - v. Minutes of the meeting electing the Seller's representative.
- b4) For local authorities:
- i. Document with the Seller's bank details (IBAN, SWIFT, account holder), issued less than 6 months ago;
 - ii. Document with the Seller's legal person identification number (NIPC);
 - iii. Minutes of the meeting electing the Seller's representative or, if it is not the Chairman, the delegation of powers ruling, if applicable.
- c) Acceptance and signature of these Terms and Conditions and other Contract Documents referred to in clause 1.5 governing the relationship between Worten and Seller, which are available and can be consulted at any time at this link [Como vender na Worten Passo-a-Passo | Aumenta Vendas Online \(9e9e601731edffd8e5252320f0bc16dd51e00eff\)](#) and on the Platform. The Seller is notified of any change in the Terms and Conditions as set out below in Clause 27;
- d) Signature of the Worten Marketplace Seller Self-Certification Declaration, referred to in subsection 3.C of this clause, with a view to complying with the traceability obligations of Worten Marketplace Sellers;
- e) Acceptance of the use of automated means to verify the Seller's identity, in accordance with the legal provisions³, as well as the search for information regarding the Seller's business activity in European and international databases.

3.B Registration

3.3 The Seller, after sending the registration form and acceptance of the documents referred to in subparagraph b) of 3.2, will receive an automatic email confirming their registration. If the data are not correct, the Seller shall amend the data immediately.

³ Article 30(1)(b) of the DSA and Regulation (EU) 910/2014 of the European Parliament and of the Council of 23 July 2014 on electronic identification and trust services for electronic transactions in the internal market and repealing Directive 1999/93/EC.

3.4 Worten will confirm the Seller's acceptance by sending an electronic message to the email address provided by the Seller, this being the date from which the Agreement between the Parties is deemed to have been concluded.

3.5 The registration will create an account ("Account") and is subject to the following requirements:

- Only legal persons or sole traders may be registered as Sellers;
- All information requested by Worten must be provided;
- All information provided must be true, accurate and up-to-date and must be regularly updated to ensure that it remains reliable and correct;
- Tax information must be updated and regularly reviewed so as to keep it up-to-date;
- Accounts may not be created under false or fraudulent pretences or by automated means.

Worten ensures that the identity of the Seller is clearly visible to the Customers, including the name, postal address, telephone number, email address and commercial registration number or tax identification number and the reference that the Seller's Self-Certification Declaration has been duly signed on the sale websites in accordance with the data provided by the Seller, pursuant to Article 30 of the DSA⁴.

3.C Traceability

- i. In compliance with Article 30 of the DSA and other related applicable legislation regarding the traceability of traders, Worten is required to:
 - a) Obtain from the Sellers, in addition to the other documents and information referred to in paragraph 3.2 of this clause, a signed solemn affirmation and commitment, called the 'Seller Self-Certification Declaration', pursuant to which the Seller confirms that any and all Products, at present or in the future, placed for advertisement, offer or sale in the Worten Marketplace comply with and respect the applicable rules of European Union law;
 - b) Make every effort to assess whether the information and documents provided by the Seller are reliable and complete and may make additional requests for evidence to prove the truthfulness of this information and documents; the Sellers shall respond without delay to any requests in this regard;
 - c) Request that the Seller correct the situation without delay, in cases where Worten obtains sufficient indication that any information or document sent by the Seller under this Clause is inaccurate, incomplete or not up-to-date;
 - d) Suspend the Seller until the request for correction indicated in subparagraph c) above has been fully satisfied. The Seller may submit a complaint through the Internal Claims Procedure, provided for in Clause 23 of these Terms & Conditions;
 - e) Store the information and documents provided by the Sellers to enable them to be traced in a secure manner for a period of six months after the termination of the contractual relationship with the Seller;
 - f) Send this information and documentation to the competent authorities upon request.
- ii. Failure by the Seller to comply with any of the obligations set forth in this Section 3.C shall prevent them from creating an account in the *Worten Marketplace* or cause the provisional suspension of the Seller, who will be prevented from marketing their products and services until the cessation of the breach.

⁴ DSA corresponds to the Digital Services Act adopted by the European Union by means of Regulation (EU) 2022/2065 of the European Parliament and of the Council of 19 October 2022 on a Single Market for Digital Services and amending Directive 2000/31/EC (Digital Services Act).

4 Marketplace use conditions

4.A General Conditions

4.1 To access the Marketplace, the Seller will receive from Worten a link where they must enter their email address, username and password.

4.2 The Seller undertakes to keep their login information for the Marketplace confidential and not to disclose it to any third party, and may alter it. In effect, Seller will be the only one responsible for accessing the Marketplace with their data.

4.3 In the event of loss, misuse or fraudulent use of their email address and/or password, the Seller undertakes to inform Worten immediately. In this case, Worten will block the Seller's access credentials and generate new credentials. If, after the Seller's login data has been lost and before Worten's blocking of access data, any transaction(s) have occurred, the Seller shall assume full liability regardless of fault, unless the transaction(s) in question can still be cancelled.

4.4 By making the content and information available on the Marketplace, the Seller authorises Worten to use, reproduce and disseminate the same through any means, form or platform (including through distribution, communication to the public and making it available to the public, on the Marketplace or elsewhere, including social networks), worldwide and without time limits, for communication, dissemination, advertising and canvassing campaigns to attract Sellers and Customers, as well as for the purposes of the Marketplace and Worten's business.

4.5 Without prejudice to the measures adopted on content moderation, Worten may review content strictly in order to align it with its image and quality, and to make form/language suggestions. In any event, the Seller remains solely responsible for the Products, services and content in accordance with these Terms & Conditions.

4.6 Without prejudice to the applicable legal obligations, Worten alone is responsible for defining the conditions for the display, visibility, communication and distribution of Products on the Marketplace and elsewhere, including spotlights and the marketing strategy of the Marketplace and Products as part of Worten's general advertising campaigns, without prejudice to the Seller's ability to hire Worten for specific advertising campaigns.

4.7 The Seller must also:

- a) use the Marketplace responsibly, prudently and carefully and must not disrupt or impair the continuity, integrity and quality of its resources and features;
- b) maintain confidentiality with regard to all data and information to which it has access by virtue of access to the Marketplace, including the personal data of Customers or other natural persons;
- c) act as a professional, providing the necessary information to Worten and Customers; and
- d) not provide any content that may be considered unlawful, illegal or in breach of these Terms & Conditions.

4.8 Worten will identify the Seller to Customers in accordance with the data indicated by the Seller upon registration with the Worten Marketplace.

4.9 The Seller is obliged to make its data available (company name, name and email of the Legal Representative, country and tax address, country of dispatch, Legal Person number, email address and telephone contact) to Worten and to Customer for complaints, after-sales service and product warranties and to identify as acting as a professional Seller.

4.B Content Moderation

- i. The Seller undertakes not to provide any type of information, products, services or activities the contents of which in any way infringe the laws of the applicable national or European Union law, regulations or principles, values, rules and procedures of Worten or which relate to illegal activities.

In this context, the following are highlighted by way of example: illegal hate speech, terrorism, discrimination, the sharing of child pornography or private images without authorisation, fundamental rights violations, online persecution, violation of minors' protection, personal data and privacy, infringement of third parties' intellectual property rights, the sale of dangerous goods, the sale or sharing of products which facilitate criminal activities, counterfeit or non-compliant products, products which infringe consumer law, products in breach of copyright or industrial property rights, products in breach of personal data protection, the illegal sale of animals, among others in the applicable legislation ('Unlawful Content').

- ii. If, in the course of using the Worten Marketplace, the Seller provides any Unlawful or illegal Content or Content that infringes any legal provisions or the provisions of these Terms & Conditions, Worten reserves the right to block or delete such contents, without prejudice to recourse to the competent authorities under the terms established by law.
- iii. The Seller shall be informed in advance of the blocking of the Unlawful Content, the provisional suspension or permanent deletion, in accordance with the following terms:
 - a) The blocking of Unlawful or illegal Content means that it will be immediately removed and no longer visible on the Worten website, whether images, messages, texts, videos, audio or others;
 - b) Provisional suspension means that the Seller will no longer be able to access their account for the sale of their products, for a period of time which may vary depending on the seriousness of the infringement and the cessation of the breach;
 - c) Permanent deletion means that the Seller will no longer be able to access their account. The deletion of the Seller's Account is permanent and irreversible and implies the removal of the Seller from the Worten Marketplace.
- iv. Worten's decision to moderate content will be notified to the Seller, setting out the reasons in a clear and duly substantiated manner regarding the measures and restrictions adopted. If, in the course of action taken to ascertain whether or not there has been a breach of the legal provisions or of the provisions of these Terms & Conditions by the Seller regarding content moderation, Worten becomes aware of any information that raises suspicions that a crime has occurred, is occurring or is likely to occur, Worten will immediately inform the relevant police or judicial authorities of any suspicions it may have.
- v. Worten has adopted and implemented policies and procedures to comply with its legal obligations to moderate content, as indicated in the [Worten Digital Policy](#).

4.C Single Point of Contact

- i. Notwithstanding strict compliance with the applicable legislation on the design and management of the Worten website, the Seller may, if it detects any content that it suspects to be unlawful or illegal, report it through the single point of contact created for this purpose on the 'Unlawful Content Reporting' form, available at the [Seller Center](#).

5 Fees and Payments

5.1 On *Worten Marketplace*, the Seller is obliged to pay fees for the orders placed by the Customers, as well as a monthly subscription for the use of the Platform.

5.2 Worten will transfer to the Seller the price owed for the orders and paid by the Customers, less the monthly subscription and fees, as well as other amounts due from the Seller.

5.3 As set out in the preceding paragraph, Worten reserves the right to charge the Seller for all sums owed due to breach of these Terms & Conditions, and also for the breach of any legal obligations that apply to it, as laid down in point D of **Annex IV**.

5.4 As set forth in the law, Worten will deduct the applicable debits from the amount to be transferred to the Seller.

5.5 The terms and conditions for payment of the consideration and transfer of the money to the Seller are set out in **Annex IV**.

6 Products

6.1 The Seller undertakes to sell only the goods over which it holds ownership rights. Products advertised by the Seller must not infringe the applicable law or any rights of third parties. The Seller undertakes not to advertise or sell any Product which infringes the intellectual property rights of third parties, in particular any that constitutes counterfeiting or fraud in respect of goods in accordance with the applicable law.

6.2 The Seller undertakes to advertise reconditioned new physical products on the *Worten Marketplace*, provided that they are properly identified as such to the Customer.

6.3 Worten is not the seller of the Products purchased through the *Worten Marketplace*, and the Seller, duly identified on each Product, is the party that contracts with the Customer to purchase and sell the Products. Products purchased on the *Worten Marketplace* may be returned to a physical Worten store in mainland Portugal and Madeira, but they cannot be exchanged. The Seller assumes responsibility for satisfaction policies relating to the Products.

6.4 The Seller is also solely responsible for the accuracy of the information that they provide for the Products (such as characteristics, condition, price) and this information must be clear, true and not misleading to the Customer. The Seller also warrants that the information and photographs/images they make available and which are associated with the Products available in the Worten Marketplace are legitimate and trustworthy. Even in cases where the product information is already on the website, the Seller has an obligation to verify the accuracy of that information and to ask for it to be corrected in case of non-conformity or inaccuracy.

6.5 The Seller is also solely responsible for the information it places for each Product proposed, with regard to the safety of the products, concerning: (i) the name, registered trading name or trademark of the manufacturer and postal and electronic address, through which the manufacturer can be contacted (if the manufacturer is not established in the European Union, the name, postal and email address of the person responsible); (ii) information that allows the product to be identified, including an image of the product, its type and any other product identifier; and (iii) warnings or safety information that must be displayed on the product or accompany it, in Portuguese or Spanish.

6.6 In the event of an accident or safety problems with Products proposed by the Seller, the Seller must collect the Product from the Customer and carry out an expert assessment of it and, following the technical report, inform Worten whether the product is dangerous under the terms of Regulation (EU) 2023/988 of 10 May. If so, it must be collected from the affected Customers who purchased the Product in question, and the Seller undertakes to provide the collection notice.

6.7 Worten reserves the right to refuse to place a Product on the Marketplace, in particular where it is not accompanied by the information required by law, including the tax rates applicable to the Products, and by these Terms & Conditions.

6.8 For products purchased from the Worten Marketplace, the warranties provided for in Clauses 16, 17 and 18 apply, and these must be respected by the Seller, in accordance with the law.

6.9 The Products placed by the Seller in the Worten Marketplace must be advertised in a clear and intelligible manner and are subject to the system of recommendation and range ordering implemented by Worten (see [Parâmetros de Ordenação de Conteúdos | Worten.pt](#)).

This range ordering and recommendation system is based on a set of parameters that allows Customers to change or refine these parameters while they are browsing the Worten website. The results of searches on the Worten website are based on the following parameters:

- a) Relevance: Relevance sorting presents results of Products considering criteria such as most viewed, best sellers, and products on offer and products that the Customer has viewed in the past;
- b) Price (lowest): The lowest price system ranks the Products based on price, and presents them in ascending order;
- c) Price (highest): The highest price system ranks the Products based on price, and presents them in descending order;
- d) Best discount: The order for best discount ranks the Products based on price, and presents them in descending order of discount;
- e) Best rating: The ranking for best rating ranks the products based on customer ratings (from 1 to 5 stars) and presents them in descending order.

Sponsored products: Sponsored Products ranks the Products based on the advertising that has been paid for by the advertiser, which may be a third party or a Seller, and the interests of the Customer during their searches. Sponsored products are presented with greater prominence and visibility. In addition to the results of the contents offered on the Worten Site's range pages, Customers may also find product or service offers on the Buy Box.

Buy Box is the section that appears on the right-hand side of the product page, where the Customer can add the item directly to the cart and view the key information, such as featured content with the same functionalities, features, quantities, and qualities, to decide on their purchase. In the Buy Box, it is also possible to access the following information:

- price and applicable discounts;
- offers from other sellers for the same item;
- delivery options or in-store pickup and their availability;
- exchange, return, cancellation and refund information;
- availability of the product or service; and
- Winning Offer criteria.

The Winning Offer is the offer that appears highlighted in the Buy Box. If a product sold by Worten is available, it will be displayed first, taking into account the following criteria: (i) collection from the store within fifteen minutes and delivery to the home within two hours; (ii) free delivery with installation and collection of the old equipment; (iii) extended return policy beyond the legal provision, and (iv) compliance with the quality standards defined by Worten.

The remaining offers available in the Buy Box are from Worten Marketplace Sellers which, if available, will be listed according to the best offers based on an algorithm composed of:

- quantitative criteria: lowest price and shipping costs; and
- qualitative criteria: seller rating based on consistent compliance with the quality standards defined by Worten and explained in the following paragraph, which qualify the seller as a “Premium Seller”.

Accordingly, an offer from a Premium Seller with a competitive price (although not necessarily the lowest) may be highlighted as the Winning Offer if it provides greater reliability and Customer satisfaction. Customers always have the option to change that ordering by considering the quantitative criteria.

Worten recommends to its users Worten Marketplace Sellers, known as [Premium Sellers](#), who are highlighted with a golden sign next to their name based on the following criteria:

- seniority on the MKP;
- speed with which orders are confirmed;
- fulfilment of delivery deadlines;
- proven ability to communicate with Customers and resolve incidents;
- ratings of the Seller by Customers;
- proven history of positive customer experiences.

Based on commercial, operational and strategic circumstances, Worten reserves the right to change at any time, without prior notice, the parameters indicated above. Qualification as Premium Seller is granted exclusively in accordance with the parameters indicated and shall not, under any circumstances, constitute a charge or cost for the Seller.

7 Worten Marketplace Quality Controls

A) Authorisations for Sale of Registered Trademarks

7.1 Worten Marketplace Sellers undertake to ensure that the Products made available on the platform are legal, original and have the appropriate sales authorisation from the respective brands or brand representatives.

7.2 The Worten Marketplace reserves the right to request, at any time, additional documentation proving the legitimacy of the sale of any Product whose trademark is not owned by the Seller.

7.3 Prior to making Products available on the Worten Marketplace, a Seller which does not own the trademark may be required to provide the following documents:

- Purchase receipts for the Products with the following information:
 - a) Issued less than 180 days ago;
 - b) name and address of the Seller matching those indicated when opening its account;
 - c) identification and address of the supplier or distributor of the brand; and
 - d) proof of purchase of at least 10 (ten) Products and information on their prices.

Or,

- Document issued by the brand or its representative concerning the Products with the respective authorisation of sale:
 - e) Issued less than 180 days ago;
 - f) on letterhead paper, with logo and respective signature;
 - g) identification and address of the company which holds the trademark; and
 - h) name and address of the Seller matching those indicated when opening its account;

7.4 Worten reserves the right to verify the veracity and accuracy of the information and documents requested from the Seller.

7.5 Failure to submit the evidence indicated in this clause, within a maximum period of 30 (thirty) days, will result in the blocking of offering of Products by Sellers that are not owners of the respective trademarks and, in the event of recurrence, the provisional suspension or removal of the Seller from the Worten Marketplace, following the procedures set out in Clause 20 of these Terms & Conditions.

B) Suspension in the Initial Period of Activity

7.6 Sellers registered at the Worten Marketplace undertake to comply with performance standards that ensure a high level of Customer satisfaction. To this end, the Worten Marketplace establishes the minimum performance standards set out in **Annex XI**.

7.7 In addition, after the creation of the Seller's store on the Worten Marketplace and during the first month of sales, Worten may carry out a verification process to confirm compliance with the Seller's performance obligations in terms of order delivery, Customer Satisfaction Index (NSS), Customer ratings, etc.

7.8 In the event of breach, the Worten Marketplace reserves the right to provisionally suspend the Seller, following the procedures set forth in Clause 20 of these Terms & Conditions. In this situation, Worten will notify the Seller of the reasons for its decision on a durable medium, and will give the Seller the opportunity to comment on the case.

8 Exclusive Categories

8.1 The Worten Marketplace is continuously seeking the best products at the most competitive prices in order to present the best offer to its customers. In particular, the quality of the service offered, the breadth of the range and the recognition and brand awareness of its Sellers are essential requirements for the growth and maintenance of a Worten Marketplace which we want to be reliable, high-quality and competitive for its customers.

8.2 Taking into account the conditions set out in the preceding paragraph, as well as the fulfilment of the strategic and financial objectives pursued by the Sonae SGPS, S.A. Group (of which Worten is a part), companies from the Sonae Group were identified, with a view to giving them exclusivity for the sale of the categories indicated in the Worten Marketplace back office.

9 Sale of Products

9.1 The contract between the Seller and the Customer shall be deemed to be completed upon receipt of the message containing the Customer's order together with the confirmation of the Customer's payment.

9.2 The Seller is informed by Worten through the *Worten Marketplace* Platform when a Product it has made available on it is ordered by a Customer.

9.3 The Seller must validate and confirm to the Customer the order in question no later than 24 (twenty-four) hours after receipt of the respective order.

9.4 Worten will communicate to the Seller, no later than 24 (twenty-four) hours after the order has been confirmed by the Seller and its payment by the Customer, the Customer's personal data required to invoice and deliver the product(s) ordered.

9.5 The Seller undertakes to check and reply to their messages received from the Worten Marketplace within 48 (forty-eight) hours to obtain information on the Products ordered by the Customers.

9.6 The sale to the Customer will only be processed after the confirmation of the Customer's payment, and therefore will be subject to the condition of termination in the event of Product unavailability or Customer's non-acceptance of the Alternative Product.

9.7 The Seller undertakes to comply with **Annexes V, VI, VII, VIII, IX and X** to these Terms & Conditions in the case of marketing Food Supplements or Similar Products, Plants or Plant Products, Pet Food or Feed, Digital Products and E-Books, Cosmetics and Personal Hygiene Products, and Low Energy-Efficient Light bulbs, respectively.

9.8 The Seller undertakes to only advertise on *Worten Marketplace* Products that are available and to immediately delete any advertisements for Products that are no longer available.

9.9 If the Product the Customer desires is unavailable at the time of completion of the sale or later, the amounts paid by the Customer shall be reimbursed within 30 (thirty) days of Customer's knowledge of the unavailability of the Product, which must take place within 30 (thirty) days of receipt of the order.

9.10 Data recorded in the purchase process are evidence of transactions made.

10 Shipping and Delivery of Products

10.1 On the www.worten.pt website, the Seller undertakes to deliver to all Portuguese territory, without prejudice to the possibility of applying different delivery conditions based on the Customer's place of residence or business.

10.2 For each Product, the Seller shall indicate expressly and clearly on *Worten Marketplace* the delivery arrangements for the product, in accordance with the table of delivery methods provided on the *Worten Marketplace* Platform, and all associated costs.

10.3 The Seller undertakes to include tracking ID on deliveries, which must be in conformity with the shipping country indicated by the Seller.

10.4 In addition, the Seller must visibly identify on the outside of the order the Delivery Slip generated automatically for each order on the *Worten Marketplace* Platform.

10.5 The Seller undertakes to pack the Products so that they are not damaged during transport.

10.6 The Seller undertakes to deliver the orders it accepts within the deadline it sets on the *Worten Marketplace* Platform back office (this deadline comprises the lead time and delivery time), and this deadline may not exceed the deadline indicated to the Customer on the *Worten Marketplace* Platform or, where no delivery date or period is indicated, 30 (thirty) calendar days from receipt of the order.

10.7 In case of breach of the delivery date or period referred to in the previous point, the Customer has the right to require an additional delivery deadline which is appropriate for the circumstances.

10.8 If the Seller does not comply with the additional delivery deadline, the Customer has the right to immediately terminate the sales agreement. The Seller has the obligation to refund the amount paid, including delivery expenses, within 14 (fourteen) days, under penalty of refunding double the amount if the Customer so demands.

10.9 The Seller must also confirm the shipped status on the *Worten Marketplace* Platform.

10.10 The Seller also undertakes to provide the Customer, through the *Worten Marketplace* Platform, with a copy of the invoice corresponding to the product purchased, within a maximum period of 5 days from the date of shipment.

10.11 In addition, the Seller shall assume all the liabilities and risks of transporting the orders, which means that it will have to pay, where appropriate, any applicable VAT, customs duties and customs clearance fees, depending on the amount payable on the market value of the goods that comprise the order.

11 INCOTERM

11.1 Incoterms DDP (Delivered Duty Paid) applies to the relationship established between the Seller and the Customer, i.e. the Seller bears all the risks associated with bringing the goods to the destination designated by the Customer, including the payment of all customs duties or fees payable.

11.2 The Seller shall be liable for any goods confiscated by Customs authorities, including fines, fees, costs or other expenses associated therewith, resulting from the infringement of third-party intellectual property or violation of any prohibitions and restrictions concerning import and export which the Seller has not fulfilled.

12 Sale Price

12.1 The sale price of the Products is freely defined by the Seller in accordance with the legislation in force.

12.2 The price indicated on the *Worten Marketplace* must include all applicable taxes, fees and charges (including VAT, packing costs, EcoReee, transport, fair compensation provided for in the Private Copying Act if applicable, customs duties and fees, etc.).

12.3 The Seller shall define and expressly identify the shipping costs, either on the website or on the Customer's invoice (if applicable), in accordance with the tables provided on the *Worten Marketplace* Platform.

12.4 Pursuant to Decree-Law 70/2007 of 26 March, which approves Commercial Practices with Price Reduction in Retail Sales, and Decree-Law 166/2013 of 27 December, which approves the regime applicable to individual restrictive trade practices, Worten Marketplace reserves the right to block all Product offers made available by Sellers, if the difference between the lowest price previously applied to the Product and the final offer price is greater than 80% (eighty per cent).

12.5 For the blocking referred to in the preceding paragraph, Worten will notify the Seller and will state, before or at the time when the block takes effect, the reasons for its decision on a durable medium, and will give the Seller the opportunity to comment on the case or change the price charged for the Product.

12.6 The Seller's tax obligations are regulated in detail in **Annex II**.

13 Cancellation of Orders

13.1 In the event of cancellation of the order by the Customer before the Seller accepts the order, Worten will refund all payments made by the Customer within 30 (thirty) days of the date on which the Seller was informed of the Customer's decision to cancel.

13.2 If the Customer cancels the order after the Seller has accepted it, the Seller shall, if it decides to offer a refund, initiate this directly on the *Worten Marketplace* Platform back office.

13.3 If the Seller cancels the order, after its acceptance, the Seller shall be provisionally suspended in the situations provided for in **Annex XI**.

14 Claims unrelated to product non-compliance

14.1 The Customer may lodge complaints with *Worten Marketplace* regarding Products purchased on *Worten Marketplace*.

14.2 Disputes are settled directly between the Customer and the Seller, and Worten may act as the intermediary through the tools made available to the same at the *Worten Marketplace*.

14.3 The Seller undertakes to respond to the Customer within 48 (forty-eight) hours of any message by the Customer or through Worten concerning the Products. Where a Customer makes a complaint in respect of a Product, the Seller shall assume responsibility for resolving the dispute. The Seller shall make every effort to resolve the dispute with the Customer amicably.

14.4 After confirmation of receipt of the order, and in cases where the customer refuses to contact the Seller directly, when the Customer makes a complaint through the Worten communication channels related to the Product purchased from the Seller, Worten will forward such a complaint to the Seller through the Platform.

14.5 The Seller must send Worten a reply within 48 (forty-eight) hours. If the information provided by the Seller is sufficient, Worten will send a response to the Customer based on the information provided by the Seller. If the information provided by the Seller is insufficient, the Seller shall provide additional clarification within 48 (forty-eight) hours. In any event, Worten will always notify the Seller of the final resolution. In this case, the Seller will provide Worten with all the information it requires to enable Worten to represent it before the Customer.

14.6 In the event that the Seller fails to settle the dispute with the Customer within 10 (ten) calendar days of receipt of the complaint, Worten may, after notifying the Seller to that effect, refund the Customer by debiting the respective amounts from the Seller.

14.7 Without prejudice to cases where Worten assumes the position of Seller's intermediary in handling complaints made by the Customer under this clause, Worten shall not assume any liability to the Customer and shall be free of any liability in this respect since it is not party to the contractual relationship between Customer and Seller.

15 Other Obligations

15.1 The Seller also undertakes to:

- (a) Provide and maintain their data, tax certificate and contact details true, complete and up-to-date, and identify itself as a Professional Seller in all communications and contacts with Customers or information shared on the Marketplace;
- (b) Provide a quality service to Customers with due diligence, care and a professional attitude;
- (c) Comply with the applicable law on the exercise of the commercial activity inherent to the sale of the Products (including commercial registration, accounting, contributory and tax obligations);
- (d) Sell and deliver Products in accordance with all applicable laws, regulations and codes of conduct;
- (e) Ensure the condition, characteristics, level of preservation and general state of the products, including any of their accessories or main parts, defects or faults in the products and their conformity with the information available on the Platform;
- (f) Ensure the existence and accuracy of product documentation as provided for in the relevant European Regulations;
- (g) Inform Product prices (including VAT), including any additional fees that it may charge, and acknowledge that Worten may refuse to make a Product available on the Marketplace in case of disagreement with the adequacy of the price for Customers;
- (h) Ensure the reliability, accuracy and exactitude of all information, data and content made available on or through the Marketplace, including a description of the characteristics of the products, prices, qualities, extras, available documentation or other features, as well as any accompanying content (such as images, texts, music, graphics, videos, name and trademarks, and other identifying elements of the product – hereinafter "Content"). All content which the seller wishes to publish on *Worten Marketplace* shall be approved in advance by Worten, in particular for the purpose of checking product quality and lawfulness;
- (i) Ensure that products and content do not infringe the applicable law or promote racism, discrimination or violence, and that they do not have offensive, obscene or defamatory language or content or infringe on the privacy of others;
- (j) Ensure that content is correct and true;
- (k) Not offer for purchase or sale illicit products and/or not announce offers and/or information of a violent, provocative, offensive or racist nature or that infringe privacy or the rights of third parties;
- (l) Offer for sale safe products in accordance with the General Product Safety Regulation (Regulation (EU) 2023/988 of 10 May 2023);
- (m) Assume full and exclusive responsibility for the veracity of the product's offer data and its adequacy with regard to the content of the offer, as well as responsibility for the lawfulness, sale and consequences of the sale of the Product;
- (n) Guide their use of the Marketplace by adopting amicable and polite behaviour in dealings with other Sellers and Customers;
- (o) If applicable, the Seller also undertakes to reply to the Customer's messages in English if unable to do so in the Customer's language. In addition, the Seller undertakes to cooperate proactively with Worten in answering the questions and, as far as possible, satisfying the requests submitted;
- (p) Use the Portuguese and Spanish language respectively in all content, communications and information that it makes available to Customers on the Worten Marketplace, depending on whether it is putting its Products for sale on the website www.worten.pt or www.worten.es (for example, but not limited to, on the label/tag, in the warranty information, in the instruction manual, in the advertisements for its Products, in its identification and any other information provided to the Customer);

- (r)
- (s) Not assign its contractual position to third parties without prior written consent from Worten;
- (t) Inform Worten in good time and in a diligent manner of the occurrence of any event that could jeopardise or impede the prompt and timely performance of any of the obligations arising from these Terms & Conditions; and
- (u) Perform all obligations arising from the purchase and sale of the Product through the Marketplace and the applicable law, in force at any time, in particular concerning:
 - Contracts negotiated away from business premises⁵;
 - Sale and warranty of consumer goods⁶;
 - Unfair commercial practices⁷;
 - General product and service security⁸;
 - Business practices concerning price reductions⁹;
 - Indication of retail sale prices¹⁰;
 - Tax and customs obligations¹¹;
 - General Contract Clauses¹²;
 - Advertising¹³;
 - Protection of personal data¹⁴;
 - Geo-blocking and discriminatory practices¹⁵.

15.2 The Seller acknowledges and accepts that they will be solely and exclusively responsible for the following:

- a) Payment of the consideration to Worten in accordance with these Terms & Conditions;
- b) Execution of sales and purchase contracts for the Products, including, where applicable, the entire process of transfer of ownership and possession over the products;
- c) The refund or exchange policy for their Products in accordance with these Terms & Conditions or with their policy disclosed on the Platform; and
- d) Risk of not selling any product made available on the Marketplace.

15.3 The Seller must not mislead their Customers about the relationship between the Seller and Worten, and in particular must not falsely indicate that Products and Content they make available are sponsored or supported by Worten.

⁵ In particular, in accordance with Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights.

⁶ In particular, in accordance with Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council of 25 May 1999, Directive (EU) 2019/771 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2019 and Directive (EU) 2019/770 of the European Parliament and of the

Council of 20 May 2019 on certain aspects of the sale of consumer goods and related guarantees and on certain aspects relating to the provision of digital content and services.

⁷ In particular, in accordance with Directive 2005/29/EC of the European Parliament and of the Council of 11 May 2005 concerning unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market.

⁸ In particular, in accordance with Directive 2001/95/EC of the European Parliament and of the Council of 3 December 2001 on general product safety.

⁹ In particular, in accordance with Decree-Law 70/2007 of 26 March, in its current version.

¹⁰ In particular, in accordance with Decree-Law 138/90 of 26 April, in its current version.

¹¹ In particular, in accordance with the provisions of Council Directive (EU) 2019/1995 of 21 November 2019 and Council Directive (EU) 2017/2455 of 5 November 2017, amending Directive 2006/112/EC as regards the provisions relating to distance sales of goods and to certain internal supplies of goods, the Value Added Tax Code and the VAT on Intra-Community transactions, the applicable tax legislation on invoicing, transport documents and other fiscally relevant documents, as well as the applicable customs rules.

¹² In particular, in accordance with Decree-Law 446/85 of 25 October, in its current version.

¹³ In particular, in accordance with Directive 2006/114/EC of the European Parliament and of the Council of 12 December 2006 concerning misleading and comparative advertising.

¹⁴ In particular, in accordance with Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data (General Data Protection Regulation) and Law 58/2019 of 8 August.

¹⁵ In particular, in line with Regulation (EU) 2018/302 of the European Parliament and of the Council of 28 February 2018, which aims to prevent unjustified geo-blocking and other forms of discrimination based on customers' nationality, place of residence or place of establishment within the internal market and in line with Law 7/2022 of 10 January.

15.4 The Seller undertakes to comply with the best environmental practices regarding more sustainable packaging, addressing Worten's desire to reduce the environmental impact of its activity, and that of its partners.

15.5 Worten is a well-known company with a high degree of professionalism and favours good relations with its customers. In this sense, Sellers, in all their interactions with Worten and the Customers, should respond politely, as respectfully as possible, and refrain from any inappropriate, offensive, defamatory or provocative comment or response.

16 Right to Free Termination of the Purchase and Sale Agreement by the Customer

A) Exercise of the right of free termination in general terms

16.1 On Worten Marketplace, returns are carried out in accordance with Directive 2011/83/EU on consumer rights, which regulates Distance Sales and imposes on Sellers the Consumers' Right to Free Termination. This scheme is mandatory, without prejudice to the possibility of the Sellers establishing conditions that are more favourable to consumers.

16.2 The Customer may, freely and without the need to provide any justification, terminate the contract with the Seller and return the Product within 14 (fourteen) days of receipt of the Product. In the case of several Products ordered by Customer in a single order but delivered separately, the deadline will begin from the day Customer receives the last Product.

16.3 For the purpose of returning the Product, the Customer is required to comply with the following conditions:

Products	Condition
Books	Original condition
Films, TV and Music: CD, DVD, Vinyl, etc.	Unopened packaging with intact seals
Software & Videogames	Unopened packaging with intact seals
Electronics (TV, Audio, Video, Computer, GPS, etc.)	Products with no sign of misuse. Return of Complete Products with all their components and accessories, instruction manual and original packaging in perfect condition
Clothes, Shoes and Accessories	In their original condition with all packaging and labels
Other Products	Products with no sign of misuse. Return of Complete Products with all their components and accessories, instruction manual and original packaging in perfect condition

16.4 If the Seller provides for a longer term or more advantageous conditions for returns under the Right of Free Termination, the Seller undertakes to indicate the deadline and conditions for return on its page on the Worten website, stating specific conditions that may apply to the return of the Product, provided that these do not limit the rights conferred by the Law upon the Customer.

16.5 Unless otherwise agreed by the parties, and made available in the Seller's Return Policy, the Seller is not obliged to accept returns of:

- a) Goods made to Customer specifications or manifestly customised;
- b) Goods which, by their nature, cannot be returned or which are liable to deteriorate or to quickly expire, including food items;
- c) Sealed goods which cannot be returned for reasons of health protection or hygiene when opened after delivery;

- d) Goods which, after their delivery and by their nature, are inseparably mixed with other products; and
- e) Provision of digital content not supplied in material form.

16.6 Customer may exercise their right to free termination by opening a conversation with the Seller via chat on the *Worten Marketplace* Platform.

16.7 In the event of termination of the sale and purchase agreement by the exercise of free termination, all payments made shall be reimbursed to the Customer without undue delay and in any event within 14 (fourteen) days of the date on which the Seller was informed of the Customer's decision to withdraw. Retention of the refund is allowed only until the goods are received or until the Customer provides proof that the goods have been returned; in any case, the law prohibits the retention of the refund in cases where the Seller is required to collect the goods (due to their nature or size) and in cases where the Seller has offered to collect the goods.

16.8 Reimbursement of the amounts paid shall be made using the same means of payment used by the Customer in the initial transaction. Worten will carry out the refund after it has been validated by the Seller in the *Worten Marketplace* Platform back office. If Worten has already transferred the amount corresponding to that order, with the fee deducted, it will debit this amount from the Seller in the next payment cycle or by sending an invoice to the same.

16.9 The Customer is responsible for bearing the cost of returning the Products, except when Sellers agree to bear this cost under their return conditions. The Seller must inform the Customer, prior to concluding the contract, about who bears the costs of returning the Products.

16.10 The Seller is not required to refund the additional delivery costs when Customer expressly requests a different and more expensive delivery method than the generally accepted and less costly method offered by the Seller.

16.11 Where, due to their nature or size, the goods cannot be returned by post, it is for the Seller to collect the goods and bear the cost thereof.

16.12 Failure to comply with the refund obligation within the deadline set out in point 16.7 obliges the Seller of goods or service provider to double the amounts paid by the consumer within 15 (fifteen) working days, without prejudice to the consumer's right to compensation for personal and non-material damages.

16.13 When so requested by Worten, the Seller is obliged to send information on returns and shipping numbers (number assigned by the Seller and/or the carrier it hires to send the Product to the Seller).

B) Exercise of the right to free termination in a Physical Store

16.14 In the case of a Small Product (measuring 120x50x40cm and weighing less than 30kg), the Customer may also exercise the right of termination by delivering the Product to a physical Worten store located in mainland Portugal or Madeira (hereinafter "Physical Store"). In this case, the rules shall apply, with the relevant adaptation, as stated in "16. A) Exercise of the right of free termination in general terms", together with the following rules.

16.15 Worten shall verify that the Product is within the dimensions stated in the preceding paragraph and that the delivery of the product is made within the legal or other, broader terms established by the Seller. Validation of the delivery date will be made in accordance with the information uploaded by the Seller to the Worten Marketplace Platform back office (tracking ID). Where no information is provided by the Seller as to the date of delivery of the product, Worten shall consider that the Customer is terminating in time.

16.16 Where a purchase and sale contracted is terminated via the exercise of free termination at a Physical Store, Worten, after verifying that the termination is admissible (specifically because the conditions described in 16.14 and the applicable returns policy are met), will at that time refund the amounts paid to the Customer.

16.17 Within 20 (twenty) days of the reimbursement date stated in 16.16, Worten will send the Product to the Worten Logistics Warehouse. The Seller will be notified when the article is available for collection from the Worten Logistics Warehouse¹⁶.

16.18 The Seller undertakes to collect the Product in question from the Worten Logistics Warehouse within 30 (thirty) calendar days of notification being sent to them that the article mentioned in the preceding paragraph is available for collection, unless the Seller has contracted one of the Worten logistical services, in which case the rules of that service shall apply.

16.19 On expiry of the 30 (thirty) day period referred to in the preceding paragraph, Worten will charge the Seller the sum of EUR 0.15 (fifteen cents) for each day of storage of the Product in question, until the Product is collected or until Worten acquires ownership thereof in accordance with the following paragraph.

16.20 If the Seller fails to collect the Product within the 30 (thirty) day period referred to in point 16.18, Worten will send final notification to the Seller informing it that, if it does not respond within a maximum of 60 (sixty) days, the Product(s) in question will be considered voluntarily abandoned and, consequently, the Seller will lose its the right of ownership over them in favour of Worten, which acquires them by way of occupation (cf. article 1316 of the Portuguese Civil Code).

16.21 The Seller may challenge Worten's decision to make a refund, within 30 (thirty) days¹⁷ from the date upon which Worten notified it of that decision, by completing a form available at [Seller Center](#) ("Orders"/"Refund Dispute"). When completing this form, the Seller must explain the reasons why it disagrees with the refund decision.

16.22 Worten will then have 5 (five) working days to consider the reply submitted by the Seller, counted from the date upon which the form submitted by the Seller is received. If Worten validates the justification presented by the Seller, the value of the order, after deduction of the amount due to Worten by way of a fee, shall be returned to the Seller in the next payment cycle. Where there are appropriate grounds not to validate the reply submitted by the Seller, the value of the order shall not be returned.

17 The Right to Reject

17.1 The Seller undertakes to comply with the terms of this chapter, as well as with the right to reject granted to Customers who make purchases at Worten.pt, within the scope of Directive 2011/83/EU of 25 October 2011 on consumer rights and Directive 2019/771/EU of 20 May 2019 regarding certain aspects of the purchase and sale of goods.

17.2 In the first 30 (thirty) days after receipt of the Product, the Customer may, by way of the right to reject, return non-compliant articles.

¹⁶ This paragraph does not apply to Sellers who contract the Returns service.

¹⁷ In the case of Sellers who have contracted the Returns service, the deadline to contest Worten's decision for reimbursement is 45 (forty-five) days, counting from the date on which Worten communicated said decision.

17.3 The Product is deemed to be non-compliant in the following situations:

- a) The Product does not correspond to the description, type, quantity and quality and does not have the functionality, compatibility, interoperability and other characteristics advertised by the Seller;
- b) The Product is inappropriate for any specific purpose that the Customer assigns to it, as advertised by the Seller;
- c) The Product is not delivered together with all accessories and instructions, including installation instructions, as advertised by the Seller; and
- d) The Product is not provided with all updates, as advertised by the Seller.

17.4 In addition to the requirements of the previous article, Products must:

- a) Be suitable for the use for which Products of the same nature are intended;
- b) Correspond to the description and possess the qualities of the sample or model that the Seller advertised to the Customer before purchase by the Customer, where applicable;
- c) Be delivered together with all accessories, including packaging, installation instructions or other instructions that the Customer may reasonably expect to receive, where applicable; and
- d) Correspond to the quantity and possess the qualities and other characteristics, including with regard to durability, functionality, compatibility and safety, which is customary and expected in Products of the same type, considering in particular their nature and any public declaration made by or on behalf of the Seller, or by other persons at previous stages of the business chain, including the producer, in particular with regard to advertising or labelling.

17.5 If the Seller provides for situations of non-compliance of Products other than those mentioned in the preceding paragraphs, or a longer period for returns under the Right to Reject, it undertakes to indicate the deadline and conditions for return on the Worten Marketplace product page, specifying the specific conditions which may apply, provided that this does not place a limit on the rights conferred by Law upon the Customer.

17.6 In the case of a small product (120x50x40cm or which exceeds the criteria $C+2L+2A \leq 300$ cm, where $C \leq 120$ cm) and the weight is less than 30kg, where the Customer wishes to terminate the Agreement, the exercise of the right to reject may be carried out by handover of the Product, within the applicable deadline, in the Physical Store.

17.7 Where the right to reject at a physical store is exercised, Worten will: (i) verify that the Product is within the dimensions referred to in the preceding paragraph; (ii) verify that the handover of the product is made within the legal, or other longer term, established by the Seller, and (iii) examine the Product in order to prove the non-compliance identified out by the Customer, in accordance with Clauses 17.3 and 17.4.

17.8 Validation of the delivery date will be made in accordance with the information uploaded by the Seller to the Worten Marketplace Platform back office (tracking ID). Where no information is provided by the Seller with regard to the delivery date of the product, Worten should consider that the Customer is terminating in time.

17.9 Where a contract of purchase and sale is terminated by means of exercising rejection at the Physical Store, Worten will, at the time, after verifying that the termination is admissible (specifically, where the conditions described in 17.7 are met), repay the amounts paid by the Customer, and debit the Seller, in the following payment cycle, the amount pertaining to the reimbursement, with the fee being returned to the Seller.

17.10 In the event that the conditions described in clause 17.7 are not met, Worten will receive the product from the Customer and forward it for analysis by the Seller, following the other rules set forth in Clause 18 of these Terms & Conditions.

17.11 Where the Customer exercises its right to reject in the Physical Store, Worten will send the Product to the Worten Logistics Warehouse within 20 (twenty) days of the date of reimbursement mentioned in section 17.9. The Seller will be notified when the article is available for collection at the Worten Logistics Warehouse.¹⁸

17.12 The Seller undertakes to collect the Product in question from the Worten Logistics Warehouse within 30 (thirty) calendar days of notification of the availability of the Product being sent by Worten as mentioned in the preceding paragraph, unless the Seller has contracted one of the Worten logistical services, in which case the rules of that service shall apply.

17.13 On expiry of the 30 (thirty) day period referred to in the preceding paragraph, Worten will charge the Seller the sum of EUR 0.15 (fifteen cents) for each day of storage of the Product in question until such time as it is collected or until Worten acquires ownership in accordance with the following paragraph.

17.14 If the Seller fails to collect the Product within the 30 (thirty) day period referred to in clause 17.12, Worten will send a final notification to the Seller informing it that, if it does not say anything within 60 (sixty) days, the Products in question will be considered voluntarily abandoned and, consequently, the Seller will lose its the right of ownership over them in favour of Worten, which acquires them by way of occupation (cf. article 1316 of the Portuguese Civil Code).

17.15 The Seller may challenge Worten's decision to make a refund, within 30 (thirty) days¹⁹ from the date upon which Worten notified it of that decision, by completing a form available at [Seller Center](#) ("Orders"/"Refund Dispute"). When completing this form, the Seller must explain the reasons why it disagrees with the refund decision.

17.16 Worten will then have 5 (five) working days to consider the reply submitted by the Seller, counted from the date upon which the form submitted by the Seller is received. If Worten validates the justification presented by the Seller, the value of the order, after deduction of the amount due to Worten by way of a fee, shall be returned to the Seller in the next payment cycle. Where there are appropriate grounds not to validate the reply submitted by the Seller, the value of the order shall not be returned.

18 Other Rights under the Product Guarantee

18.1 For products purchased and billed up to 31 December 2021, if the Product is damaged, doesn't work properly, or is in breach of the information provided by the Seller at the time of sale or with the purchase and sale agreement - nonconformity - the Customer is entitled to restoration of their position, free of charge, through the following means:

- Repair;
- Replacement by a product with similar characteristics;
- Price reduction;
- Terminating the contract.

The Seller will have to confirm that the Product is covered by a legal guarantee or additional commercial warranty advertised on its page on the website.

18.2 At worten.pt, if the nonconformity is detected within the first 30 (thirty) days after delivery of the item, the Customer may request immediate replacement or termination of contract.

¹⁸This paragraph does not apply to Sellers who contract the Returns service.

¹⁹In the case of Sellers who have contracted the Returns service, the deadline to contest Worten's decision for reimbursement is 45 (forty-five) days, counting from the date on which Worten communicated said decision.

18.3 It is up to the Seller to guarantee the Product during the period defined by applicable law in Portugal (namely, for Products purchased and invoiced up to 31 December 2021, the provisions of the legal regime for the sale and guarantee of consumer goods - Decree-Law 67/2003 of 8 April, as amended by Decree-Law 84/2008 of 21 May and, for Products purchased and invoiced after 01 January 2022, the provisions of Decree-Law 84/2021 of 18 October which regulates the rights of consumers regarding the purchase and sale of goods, digital content and services) and the provisions of the law applicable in Spain (in particular Royal Decree-Law 7/2021 and Royal Legislative Decree 1/2007 of 16 November, approving the reformed Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios [General Law for the Protection of Consumers and Users] and other related legislation).

18.4 Products purchased on or after 1 January 2022 have the following warranty periods:

18.4.1 At worten.pt:

- New and Reconditioned Products: 3 (three) years;
- Used Products: 18 (eighteen) months;
- One-time delivery Digital Content and Services: 2 (two) years;
- For each repair carried out in accordance with the legal warranty, 6 (six) months are added to the warranty period, with a limit of 4 (four) repairs.

18.4.2 At worten.es:

- New Products: 3 (three) years;
- Used Products: 12 (twelve) months;
- One-time delivery Digital Content and Services: 2 (two) years.

18.5 If the Seller offers additional guarantees not covered by this Agreement or the applicable law, it must specify them on its *Worten Marketplace* page, and these supersede what is laid down by law if they are more favourable to customers.

18.6 In the case of replacement of the Product, the new Product enjoys the same legal warranty as the replaced Product.

18.7 The Seller undertakes to repair or exchange the Product within 30 (thirty) calendar days of receipt of the request under the warranty, unless the nature and complexity of the goods, the severity of the nonconformity, and the effort required to repair or exchange it justify a longer deadline.

18.8 Whenever the Customer invokes the warranty, in accordance with this Clause, the Seller is obliged to prepare and make available on the *Worten Marketplace* Platform the technical report containing the decision and respective grounds, as well as a breakdown of the work done on the Product, if applicable, up to the end of the deadline indicated in the preceding paragraph.

18.9 In case of termination of the purchase and sale contract, the refund must be made within 14 (fourteen) days from the Seller being notified of the Customer's decision to terminate, or confirmation by the Seller of receipt of the product in proper conditions of use or, alternatively, proof that the Customer has returned the good.

18.10 The Seller undertakes to bear all costs of returning the Product which is not compliant, including, where applicable, the cost of postage, the cost of transport and other logistical costs involved in sending the replacement Product, as agreed with the Customer. In case of return of all the Products of an order, the total paid by the Customer (Product price and shipping costs) will be refunded. If an order is partially returned, the Customer will receive a partial refund corresponding to the price of the returned Product(s) and the cost of shipment proportionally according to the number of Products in the order.

18.11 For Products purchased at worten.pt, Worten has the legal obligation to manage the warranty activations concerning the Customer, as stated in previous clauses. It may complete such activation together with the Seller, in order to ensure compliance with legislation in force, unless the Seller expressly states otherwise, in which case Worten will deal directly with the Customer. In cases where the Customer goes to a Worten shop to hand over the Product and the Seller activates the warranty, Worten will send the Product in question to the Worten Logistics Warehouse within 10 (ten) calendar days from receipt of the article by Worten.

18.12 In cases where, as stated in section 18.11, Worten becomes liable to the Customer for any nonconformity of the Products, it has the right of recourse against the Seller, charging it with all the costs and expenses associated with the warranty activation process, including the amount refunded to the Customer and, where applicable, transport, postage, labour, logistical costs, spare parts and evaluations, among other things, duly substantiated. In such cases, if the Seller is active and has credit in its current account, an adjustment will be made by agreement in the next payment cycle and, if the Seller is not active or does not have credit in its current account, it will be notified for payment, in accordance with the applicable legal terms.

18.13 In the event of misuse of the Product (and if the Seller or Worten has accepted the return of the Product), the shipping charges will be borne exclusively by the Customer.

18.14 Unless the Seller expressly requests otherwise, in the case of repair, replacement or refund under the legal warranties set out in this Clause, the Seller undertakes to collect the product from the Worten Logistics Warehouse within 30 (thirty) days of Worten sending notification that the article is available, unless the Seller has contracted one of the Worten logistical services, in which case the rules of that service shall apply.

18.15 On expiry of the period referred to in the preceding paragraph, Worten will charge the Seller the sum of EUR 0.15 (fifteen cents) for each day of storage of the product in question, until it is collected or until Worten acquires ownership in accordance with the following paragraph.

18.16 If the Seller fails to collect the non-compliant product within the period mentioned in paragraph 14 of this article, Worten shall send final notification to the Seller informing it that, if it does not say otherwise within a period of 60 (sixty) days, the products in question shall be considered voluntarily abandoned and, consequently, the Seller shall lose its right of ownership over them in favour of Worten, which acquires them by occupation (cf. articles 1316 of the Portuguese Civil Code).

19 Service Levels

19.1 The Seller undertakes to comply with the service levels identified in **Annex XI** in its relationship with Worten and customers and to accept the penalties provided for as a consequence of non-compliance.

20 Suspension and Removal of Seller from the Marketplace

20.1 Without prejudice to the situations set out in **Annex XI**, Worten reserves the right to provisionally suspend and/or remove from *Worten Marketplace* any Seller, depending on the gravity of the situation, that:

- a) breaches these Terms & Conditions and the other Contractual Documents;
- b) breaches the provisions of the applicable law and does not have the necessary legal and regulatory authorisations;
- c) breaches tax law, in particular irregularities or failures to hand over VAT to the Tax Authority;
- d) does not digitally sign these Terms & Conditions, within a maximum of 30 (thirty) days from the date of activation of the store;

- e) has inappropriate, offensive, defamatory or provocative behaviours or interactions with either the Customers or Worten;
- f) frequently proposes products that do not comply with Regulation (EU) 2023/988 of 10 May 2023 on General Product Safety; and/or
- g) provides any Unlawful or illegal Content or any breach of any legal provisions or the provisions of these Terms & Conditions.

20.2 In the event of a provisional suspension, Worten will notify the Seller and will state, before or at the time when the suspension takes effect, the reasons for its decision on a durable medium, and will give the Seller the opportunity to comment on the case.

20.3 In the event of removal – termination of the Terms & Conditions by Worten based on the grounds indicated in Clause 20.1 – Worten will give the Seller, on a durable medium, namely via email with a read receipt, the reasons for its decision at least 30 (thirty) days before the date of removal. However, this period of notice may not be complied with, and Worten may inform the Seller of the reasons for its removal without respecting this deadline, when Worten:

- a) Is subject to a legal or regulatory obligation to terminate the provision of all its Marketplace services to a particular Seller in such a way that it does not comply with that notice;
- b) Exercises a right of cessation for a mandatory reason in accordance with national law which respects European Union law; and/or
- c) Can demonstrate that the Seller has violated these Terms & Conditions twice in succession or on three separate occasions, resulting in the permanent removal of the Seller's account and the consequent cessation of the Marketplace services.

20.4 Furthermore, Worten will have no duty to justify the reasons which led to the decision to remove the Seller if, as provided for in Regulation (EU) 2019/1150, it is subject to a legal or regulatory obligation to determine that the specific facts or circumstances or the reference to the applicable reasons are not transmitted, or if it is established that the Seller has breached, five times in succession or on eight separate occasions, the provisions of these Terms & Conditions, resulting in the cessation of the provision of all Marketplace services.

20.5 In cases of both suspension and removal, the Seller shall have the opportunity to clarify the relevant facts and circumstances in the internal complaints procedure referred to in Clause 1.6 and **Annex I**.

20.6 The removal of the Seller for the reasons identified in **Annex XI** means the termination of these Terms & Conditions by Worten. In these cases, Worten will suspend the Seller's access to their Account, with the exception of data relating to Customer orders which are pending on the date of termination of these Terms & Conditions.

20.7 If there are any outstanding amounts on the date on which Worten decides to remove the Seller from *Worten Marketplace*, they must be paid by the Seller within the deadline indicated in the notification for payment.

20.8 Worten may also temporarily suspend *Worten Marketplace* if there is a need to respond to an unforeseen and imminent danger related to the defence of online brokering services, the Customers or other professional users against fraud, malware, spam, data breaches or other cyber-security risks.

20.9 If a temporary suspension is applied for the reasons set out in **Annex XI**, the Seller may, at any time, request that Worten reactivate its account by completing the 'Reactivation Plan' form made available to the Seller when the said suspension is applied; this will indicate the measures taken to remedy the breach which gave rise to the suspension. It will not be possible to request this plan when the breach that led to the suspension relates to legal obligations.

20.10 The plan referred to in the preceding paragraph is assessed by Worten within 5 (five) business days, counted from receipt. If Worten decides to lift the suspension, it will, without unjustified delay, grant the Seller an initial grace period (hereinafter referred to as "immunity"), during which the Seller cannot be suspended for breaches arising from the same cause as the initial suspension. The initial grace period shall be 30 (thirty) days. It may be extended, at the Seller's request, for equal periods, up to a maximum of 3 (three) consecutive periods. Consecutive periods are deemed to be when reactivations occur within 3 (three) consecutive months.

20.11 After the periods indicated in the previous paragraph have elapsed and after the third reactivation of the store following the submission of reactivation plans for the store, Worten may decide not to reactivate the store and to remove the Seller from the *Worten Marketplace*.

21 Agreement Termination

21.1 Worten Marketplace may terminate these Terms & Conditions following the fundamental breach by the Seller of any of its obligations under these Terms & Conditions and other Contractual Documents, as well as due to objective or subjective impossibility.

21.2 In addition, the Seller may terminate these Terms & Conditions if it does not agree to the changes communicated to it under Clause 27 and shall notify its intention to terminate them within 15 (fifteen) or 30 (thirty) days of receiving notification of the change to these Terms & Conditions, as provided for respectively in Clauses 27.4 and 27.5.

21.3 The termination of the Agreement – withdrawal from the Terms & Conditions by the Seller – shall take effect within 15 (fifteen) days of receipt of the notification, at which point the contractual relationship between the Parties shall automatically cease, together with the Seller's right to access and sell its Products through *Worten Marketplace*.

22 Ratings

A. Sellers

22.1 Worten does not rate *Worten Marketplace* Sellers. However, Worten allows Customers to rate Sellers from 1 to 5 stars, and also permits them to make public comments in a free text field. Information on the Seller's star rating is available on the page of the product that the Customer purchased, on the page of the product that the Seller is selling, as well as on the Seller's page on the Worten Marketplace, indicating the arithmetic mean number of the total stars resulting from the reviews made by the Customers, not including any other parameter.

22.2 In addition, Customers can assess the quality of Sellers using the following indicators/parameters with a "yes/no" response:

- a) Method of delivery as expected by the Customer;
- b) Product as described by the Seller;
- c) Delivery deadline respected;
- d) Product well packed.

22.3 These indicators are evaluated and presented independently and with an equal degree of importance; their relative weight is the same and they are not used to calculate the average star rating given to the Seller. Worten does not use any tools to influence these parameters.

22.4 Reviews are visible to all users of the Worten website. Worten provides the name that the Customer used in the order to identify the review.

22.5 Ratings entered by Sellers are considered fraudulent because they intend to artificially influence the results. Worten shall not take into account the insertion of Ratings by the Sellers through fraudulent accounts, and may apply a penalty and/or suspension and removal of the Seller under the terms of **Annex XI**.

22.6 After the first 20 (twenty) orders, Sellers who have a rating of less than 4 stars may be penalised in accordance with **Annex XI**.

B. Products

22.7 The *Worten Marketplace* presents, organises and communicates the Seller's Products through the following review rules:

- a) Product reviews are not indexed to the Seller who sells them;
- b) Customers can review the Product overall with a rating between 1 and 5 stars, which is visible on the Product pages and on the range and recommendations pages;
- c) Customers may also respond to other review parameters, which vary according to the category of each Product. The main parameters are quality-price ratio, product quality and features. Customers may also leave a written comment and submit images concerning the product.

22.8 The indicators referred to in the preceding paragraph are evaluated and presented independently and with an equal degree of importance; their relative weight is the same and they are not used to calculate the average star rating given to the Product. Worten does not use any tools to influence these parameters.

23 Internal Complaints Procedure

23.1 Worten provides an internal procedure for dealing with complaints from Sellers.

23.2 This procedure allows Sellers to submit complaints about any technological issues related to the *Worten Marketplace*.

23.3 In addition, if the Seller does not agree with any decision taken by Worten on the grounds of the legal infringement or these Terms & Conditions or in the event of Abusive Behaviour, with regard to moderation of Unlawful or illegal Content, or relating to the non-correction or provision of the information and documents necessary for the fulfilment of the Seller's traceability obligations, they may use this procedure to submit their complaint digitally and free of charge for a period of six months after the decision is taken, counting from the date of notification of the decision.

23.4 Whenever a complaint contains sufficient grounds for Worten to consider that its decision is unfounded or that the contents provided by the Seller are not illegal or incompatible with these Terms & Conditions, or contains information indicating that the Seller's behaviour does not justify the measure taken, Worten will revoke its decision.

23.5 The Seller may access the internal complaints procedure at any time by completing the contact form available at [Seller Center](#). In addition, the Worten Marketplace Complaint Processing Procedure is attached to these Terms & Conditions (**Annex I**).

24 Confidentiality and Data Processing

A. Confidentiality

24.1 Under these Terms & Conditions, both Parties may have access to confidential information (hereinafter "Information") of the other Party, which shall be clearly identified and subject to the terms of this Clause.

24.2 Information means any written, verbal or digital information, containing data, as applicable, of an organisational, technical, commercial or financial nature, such as know-how, lists and data of customers or suppliers, materials, solutions and equipment, lists of products, studies, software or any other information relating to Worten's activity.

24.3 The Parties undertake to treat and maintain as absolutely confidential all Information and to use it solely and exclusively under these Terms & Conditions, by refraining from any use outside this context for any purpose, whether for their own benefit or for any third party, except in situations of dispute between the parties or of non-compliance with these Terms & Conditions, in which case the relevant information may be brought before the courts.

24.4 The Seller is also liable for any and all damages and losses arising from the deliberate or negligent breach of the obligations assumed in these Terms & Conditions in respect of the use of Information.

24.5 Both Parties are bound to make the Information known only to personnel involved in the execution of the activities covered by these Terms and & Conditions, and to be responsible for the fulfilment of the duty of secrecy and confidentiality by the said staff.

24.6 Disclosure of the information does not create any private right, licence or promise of rights for the benefit of the Seller in respect of the specific matter transmitted.

24.7 In the event that the Seller or any other person to whom the Seller has disclosed Confidential Information is required to disclose any Information, the Seller shall immediately notify Worten in writing and shall consult Worten prior to such disclosure with the aim of avoiding, as far as possible, such disclosure or of setting the deadline, form and content thereof.

24.8 If the Seller becomes aware of any unauthorised use or disclosure (actual or potential) of Confidential Information or any other breach by a worker or third party, it shall immediately notify Worten of the event and undertake to cooperate in order to assist the same in recovering, as far practically possible, the possession of the Information used or disclosed in terms other than those agreed, and in order to prevent any further unauthorised use or disclosure.

B. Processing Customers' Personal Data

24.9 The data controller for processing the Customer's personal data is Worten, as an intermediary in the relationship between it and the Seller. Worten will collect and process Customer's personal data and will only transmit Customer's personal data to the Seller when the former enters into a contract with the latter to purchase and sell a particular Product. Worten acts in accordance with its Personal Data Privacy Policy, available for consultation on the website at the following link: <https://www.worten.pt/politica-de-privacidade>.

24.10 The sale and purchase contract between Customer and Seller after acceptance of the order by Customer will give rise to a new processing of personal data for which the Seller is the data controller.

24.11 Worten will process the data for account login, order receipt and payment management purposes. The Seller will process the Customer's personal data for the purpose of contractual management and after-sales support service, including the activation of warranties and the review of complaints.

24.12 The Parties thus act as independent controllers and undertake to fulfil the duty to inform the Customer, as well as the other legal obligations resulting from Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 (General Data Protection Regulation) and Law 58/2019 of 8 August which ensures the implementation in national law of the General Data Protection Regulation and other applicable legislation ("Data Protection Regime"), and in particular to:

- a) Process Customers' personal data in a lawful, fair and transparent manner;
- b) Process Customers' personal data only for the specified, explicit and legitimate purposes described above;
- c) Process Customers' personal data that are adequate, relevant and limited to what is necessary for the defined purposes; and
- d) Process Customers' personal data only for the period strictly necessary for the purposes assumed.

24.13 The Customer may request at any time to exercise their rights, as the data subject, to Worten or the Seller, depending on whether the use of the Marketplace is involved, prior to the conclusion of the sale contract, or a situation concerning the purchase or sale contract entered into or originating in the market.

24.14 Both Worten and the Seller will carefully review the Customer's requests, assessing their legitimacy, relevance and providing a timely response.

24.15 The Seller is obliged to put all the information legally required under Article 13 of the General Data Protection Regulation on its page on the Worten website.

24.16 There are certain situations in which Worten will act as a Seller's subcontractor, in particular in the case of the selection of the Click & Collect dispatch mode, in which case the provisions of **Annex XIII** shall apply.

C. Data Access and Sharing

24.17 In the context of the provision of on-line intermediation services, Worten accesses and shares some data from the Sellers with partners working in this field, namely:

- a) Worten Marketplace Platform, which manages the registration, creation and operation of Sellers' stores on the Worten Marketplace;
- b) Supplier Payment Management Portal;
- c) CRM platform used to aggregate and analyse relevant business statistical information about sales on the Worten Marketplace, as well as manage all tasks related to Seller onboarding and support;
- d) Companies with which we have agreed a contract to recruit Sellers for the Worten Marketplace, in relation to Sellers who have agreements established with these companies.

Sellers cannot exclude themselves from sharing the data indicated in this clause, for the aforementioned purposes, as it is necessary for the normal functioning of the Worten Marketplace services [subparagraphs a), b) and c)].

Sellers cannot delete the data shared under subparagraph d) since it arises from the contractual obligation established between the Sellers and these recruitment companies.

24.18 After the termination of these Terms & Conditions established between Worten and the Seller, Worten will maintain technical access to information provided or generated by the Seller by storing the information on its Marketplace support platforms. The information stored and processed relates to:

- i. data that Worten is required by law to keep and/or report to authorities, such as the Seller's identification data and contractual data that allows their traceability,
- ii. data on orders Customers have placed with the Seller, and also whether they were successful or cancelled/returned to the Seller and the respective reason,
- iii. transactional and tax data to support accounting for sales and services carried out on the Worten Marketplace,
- iv. analytical data on the platform's performance vis-à-vis the Seller, to enable Worten to constantly improve its online intermediation service,
- v. data from the contractual relationship with the Seller that are necessary for the exercise of its obligations and legal rights vis-à-vis the Seller, the authorities and third parties.
- vi. The information referred to in this clause will be anonymised after its legal retention period, in the case of legal obligations, or within the period appropriate to the execution of its respective purpose.

24.19 Without prejudice to other data and information to which the Seller has access via the Worten Marketplace, which are explained in each chapter of these Terms & Conditions, the Seller also has access to data and information it provided or generated by Worten or by Customers within the scope of the provision of the Worten Marketplace services.

24.20 The data mentioned in the previous paragraph concern: (i) the use of the Worten Marketplace by the Seller and its Customers, in which case only the Seller has access, and (ii) generic information and statistics generated by Worten, within the general scope of use of the Worten Marketplace by all Sellers and Customers, in which case the data is made available to all Sellers.

The categories of data and conditions for their access are as follows:

- (i) Through access to the Seller and Offer management platform:
 - a. Data relating to your orders, such as product data, order status, incidents and personal data and messages from Customers who have purchased products from the Seller;
 - b. Your account details, such as your company information, legal representative information, payment information;
 - c. Sales data, such as performance and accounting data, commissions to be paid and the active product catalogue;
 - d. Quality control data, such as statistics on best-selling products, acceptance and delivery times, shipping order delays or rejections and ratings that Customers have awarded the Seller;
 - e. Catalogue data, such as data for placing new product offerings.
- (ii) Through access to the information management platform:
 - a. Useful links for Sellers to use;
 - b. General reports with best price offers, sales NSS, campaign information and quality control metrics.
- (iii) Through access to the knowledge management platform:
 - a. Databases with legal and procedural information applicable to the Worten Marketplace;
 - b. Communications on Worten Marketplace technological issues;
 - c. Training provided for Sellers;
 - d. Worten Marketplace newsletters.

- (iv) Through the Sales support application:
 - a. Useful links related to the Worten Marketplace platforms;
 - b. APIs that optimise use of the Worten Marketplace;
 - c. Guides and support documents.

25 Liability

A. Liability for the supply of the Products

25.1 The Seller undertakes to carry out the perfect and complete supply of goods ordered in accordance with these Terms & Conditions and is liable for damages arising from the irregularities attributable to it.

25.2 The risk of loss/damage to the Product(s) ordered is borne solely by the Seller until such time as it actually enters the Customer's possession and is borne by the Customer thereafter.

25.3 In the event of civil, criminal or administrative proceedings being commenced in connection with the operation of *Worten Marketplace* for events/acts attributable to the Seller or its staff, the Seller shall be liable for any damage it causes in Worten's legal sphere, such as penalties, fines, legal costs, sanctions or damages which Worten has to bear as a result of poor or defective performance of the services provided/supply of goods, on the basis of a breach of any warranty provided by the Seller, allegation that the Products infringe, or that their import, use or resale infringes any patent, copyright, design rights, trademarks (including counterfeiting) or other intellectual property rights of any other person anywhere in the world, as well as criminal law, and also assumes all liability to Customers and Worten in the scope of the *Worten Marketplace*.

B. Liability for breach

25.4 The Seller is liable for all damages and losses arising out of the deliberate or negligent breach by it or its staff of the obligations entered into under these Terms & Conditions and other Contractual Documents, and in respect of the duty of secrecy, confidentiality and use of personal data, and shall compensate Worten in full for all such damages and losses directly attributable to it, without prejudice to liability under criminal law.

25.5 Worten cannot be held liable for any fraudulent or unlawful acts committed by Sellers, any other actors or third parties on *Worten Marketplace*. Worten is solely responsible for administering and managing the *Worten Marketplace* Platform.

25.6 Worten is also not held liable for unavailability of *Worten Marketplace* which:

- i. is caused by factors beyond the reasonable control of Worten, including cases of force majeure or Internet access and related problems that occur in the territories in which the Seller is based;
- ii. result from any acts or omissions of the Seller or of third parties;
- iii. result from the Product, software or other technology that the Seller uses and/or from the Product, software or other third party technologies;
- iv. result from any misuse of the *Worten Marketplace* by the Seller or third parties;
- v. result from incompatibility with the Seller's systems or reliance on actions under the Seller's responsibility;
- vi. result from Worten's lawful interruption or cancellation of the seller's right to use *Worten Marketplace*;

- vii. result from the use or impossibility of using the Marketplace, including in particular delays, interruptions, errors, interference and suspension of communications, omissions, viruses, bugs, as well as malfunctions and/or operating problems of the electronic, IT or telecommunications system;
- viii. result from anomalies or malfunctioning of any payment system;
- ix. come from use blockages caused by Internet defects or surges or other electronic systems, such as failure to access any part of the website;
- x. result from the suspension, non-operation or unauthorised use of the servers on which the Platform is hosted and/or all information and data housed there;
- xi. derive from the use of the username and password by unauthorised third parties;
- xii. result from misuse of the Marketplace; and also
- xiii. possible security errors or deficiencies which may arise from the use of outdated or unsafe terminal and/or browser equipment, as well as from the activation of password or User identification codes in the terminal and/or browser equipment, or from any damage, error or inaccuracy which may result from their malfunction.

25.7 In any event, Worten's liability will be limited to compensation for the value to be paid to the Seller during the two months preceding the date of the breach and is restricted to damages directly attributable to it. As such, loss of profit and emerging damages are expressly excluded.

25.8 In cases of serious legal breaches such as fraud, abuse of rights, trademark violation, violation of the Tax Act, among others, Worten will immediately suspend any payment of orders from the respective Seller.

C. Measures against Abusive Behaviour by the Seller

Without prejudice to any other liability provided for in this Clause and in these Terms & Conditions, the Seller is also liable in the event of Abusive Behaviour in the course of using the Worten Marketplace.

- i. Any cases of supply of Unlawful Content, offences against Customers or against Worten, fraudulent action in the context of Customer orders, where the Products are not available, unlawful enrichment, in particular by using false ID tracking of orders placed by Customers but not yet sent by the Seller, fraudulent entry of the Seller's rating, as well as submissions of claims that are manifestly unfounded, shall be considered as Abusive Behaviour by the Seller, among others.
- ii. Worten may provisionally suspend, for a reasonable period and after sending a reasoned prior notice, any Seller who has engaged in Abusive Behaviour. Before taking the suspension decision, Worten will make a proportionate, timely, diligent and objective assessment, based on all the facts and circumstances relevant to the decision.

26 Intellectual Property

26.1 Intellectual property rights mean, for the present purpose, trademarks, distinctive signs of trade in goods and services, names, logos, patents, utility models and other industrial property rights, registered or unregistered design or configuration rights, database rights and all similar rights anywhere in the world, including the right or priority of registration of such rights.

26.2 The Seller shall not be able to use Worten's intellectual property rights.

26.3 Nothing in these Terms & Conditions shall have the effect of transferring any intellectual property rights between the Parties.

26.4 The Marketplace, its content (such as texts, images, graphics, sound and animation and all other information and the form in which it is graphically represented on the website), its structure, organisation and presentation of its content, including its features and software, as well as the brands, logos and symbols displayed on the Platform ("Intellectual Property"), are wholly owned by or have been licensed to Worten.

26.5 The contents of the Platform (texts, images, graphics, sound and animation and all other information made available) are protected by intellectual property rights, and the Seller undertakes to respect such rights.

26.6 Sellers may use Worten's Intellectual Property only as follows:

- a) Use in any form, including by reproduction, distribution, disclosure, communication to the public, making available of Intellectual Property for any purpose other than strictly personal, particularly commercial use, without prior written permission from Worten, is expressly prohibited.
- b) The modification or integration of Intellectual Property into other material or content, without prior written permission from Worten, is expressly prohibited;
- c) The use, reproduction or representation of all or part of any name, trademark or other distinguishing sign reproduced on the Marketplace is strictly prohibited and must be subject to prior written authorisation by Worten or the proprietor of the trademark registration.

26.7 Permissions to use Worten's trademarks or any intellectual property right lapse in the event of the Worten Marketplace Seller being removed and the Agreement terminated. In the event of suspension of the Marketplace Seller, access rights resulting from registration shall also be suspended.

26.8 Worten's task is to manage the design, layout and display of all information, content and materials in the Marketplace. As such, Worten may at any time update, modify or delete any content, services, options or features, modify its presentation and configuration and change its URLs.

26.9 The Seller undertakes to prove that it is entitled to use the intellectual property rights of third parties, including, but not limited to, industrial property rights such as trademarks, logos, other distinctive signs, patents, prototypes, designs or models, designations of origin or geographical indications and copyrights on the Products it sells.

26.10 If the Seller comes to supply to Customers Products for which it holds the intellectual property rights or Products whose intellectual property is owned by third parties, in relation to which it declares it has a right to produce, distribute and/or market, it undertakes to prove its possession of such right to produce, distribute and/or market the Products and also to pay all fees owed to third parties for the use of technical components owned by these third parties.

26.11 The Seller warrants that the Products it supplies to Customers whose intellectual property is owned by third parties were properly introduced on the market in the European Economic Area by the respective rights holders or with their consent.

26.12 The Seller also undertakes to notify Worten of any restrictions on the marketing of the Products owned by third parties, imposed by said holders.

26.13 The Seller shall inform Worten of any event or claim which may result in the loss or impairment of the rights referred to in clauses 24.9 and 24.10. The information must be communicated as soon as possible, and in any case no later than 5 (five) days after the event or claim that may result in the loss or impairment of the rights referred to in the aforementioned clauses.

26.14 If the Seller becomes aware of any breach, apparent breach or threat of breach of the intellectual property rights over the Products, or is involved in any litigation, action, complaint or claim relating to any such right, especially in relation to the crimes of counterfeiting and possession of such goods, it must promptly notify Worten of this fact, and in any event within 5 (five) days after its occurrence.

26.15 If Worten is involved in any litigation, action, complaint or claim relating to marketing products sold by the Seller, at Worten's request the Seller must provide Worten, at its own expense (including lawyers' fees, legal expenses and other relevant expense), with all reasonable assistance, including pursuing legal claims, obtaining legal advice, gathering evidence or other information, or any other assistance Worten may deem necessary for the protection of its rights.

26.16 The unauthorised or improper use of Worten's or third-party intellectual property rights by the Seller constitutes a serious breach of these Terms & Conditions and Worten shall therefore have the right to terminate the Seller's *Worten Marketplace* registration immediately and to suspend payments to the Seller immediately in accordance with **Annex XI**, without prejudice to any other right which by law or Agreement which is assigned to Worten.

26.17 To confirm fulfilment of the obligations assumed in this Clause, the Seller undertakes to provide Worten with all reasonable information that it requests in this respect and also to allow it to conduct audits on the Seller's premises and products, to be carried out by Worten technicians or third parties, which shall be duly accredited and appointed by Worten for this purpose..

27 Changes to the Terms & Conditions

27.1 Worten reserves the right to amend these Terms & Conditions. For this purpose, and except in the cases provided for in Regulation 2019/1150, Worten shall send a written notification to the Seller in a durable medium at least 15 (fifteen) days before the date of implementation of the changes.

27.2 However, the notice period will be waived should Worten be subject to a legal or regulatory obligation to amend these Terms & Conditions in such a way that prevents it complying with the notice period.

27.3 In the event that changes to the *Worten Marketplace* involve modification, removal or addition of functionalities or features that are important to the Seller, as well as in the case of complex changes, such as those involving the adaptation or disruption of the Seller's technical and commercial operations and/or the need to reschedule its services, the notification referred to in the previous paragraph shall be given at least 30 (thirty) days in advance.

27.4 If the Seller accepts the changes during the 15 (fifteen) day notice period, by written declaration or express consent and/or by offering new goods or services on the *Worten Marketplace*, the Seller shall be deemed to have waived the notice period and will continue to use the *Worten Marketplace*.

27.5 In the case of a period of notice of 30 (thirty) days, as identified in Clause 27.3, the waiver of the period of notice must be made by a written and unambiguous declaration to that effect.

27.6 If the Seller does not agree with the amendments, it is entitled to terminate the agreement before the end of the notice period. The termination of the Agreement shall take effect within 15 (fifteen) days of receipt of the notice, at which point the contractual relationship between the Parties shall automatically cease, together with the Seller's right to access and sell its Products through Worten Marketplace.

27.7 None of the changes made to these Terms & Conditions under this clause will take effect retroactively.

27.8 To the extent that they do not change the content or meaning of these Terms & Conditions, Worten reserves the right to make editorial or typographical changes without prior notice.

28 Effective Term of the Agreement

28.1 These Terms & Conditions start to apply on the date on which the Seller has cumulatively accepted them and registered with Worten.

28.2 The contract between Seller and Worten, governed by these Terms & Conditions and other Contractual Documents, shall remain in force until termination as provided for in Clause 20 or until one Party terminates the same, in whole or in part, by sending a written notice with acknowledgement of receipt to the other Party, at least 30 (thirty) days in advance of the date on which it will take effect.

29 Applicable law, venue and mediation

29.1 These Terms & Conditions are governed by the law in force in the Portuguese legal system.

29.2 All questions relating to the interpretation and/or implementation of these Terms & Conditions within the Worten Marketplace will be settled preferably through negotiation.

29.3 For the purposes of the above negotiations, the Parties shall immediately select the mediators of the Porto Commercial Arbitration Institute and Madrid Arbitration Court, with whom they shall cooperate in reaching an agreement on any out-of-court settlement of disputes arising from the provision of the online brokering services at the Worten Marketplace.

29.4 Worten must bear a reasonable proportion of the total costs of mediation in each individual case. The reasonable proportion of those total costs will be determined on the basis of a suggestion made by the mediator, taking into account all the elements relevant to the case in question, including the relative merits of the claims of the parties to the dispute, the conduct of those parties and the size and financial power of those parties with respect to the other.

29.5 Notwithstanding the attempt to reach an agreement through mediation for the purpose of dispute settlement, the rights of the Parties to bring legal proceedings at any time (before, during or after the mediation procedure) are neither removed nor restricted.

29.6 At the Seller's request, before or during mediation, Worten should provide it with information on the operation and effectiveness of mediation in connection with its activities.

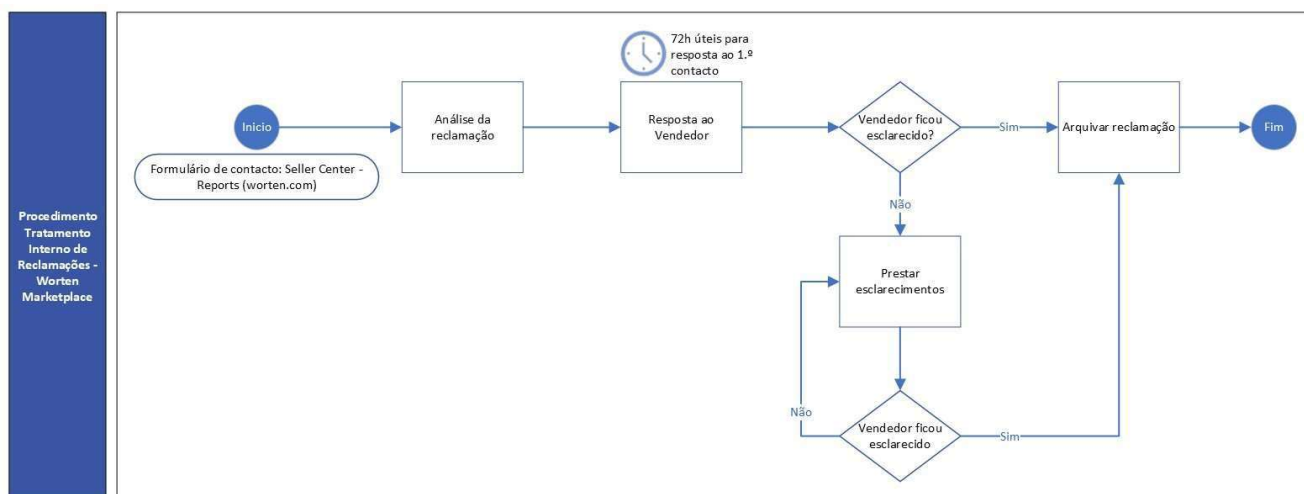
29.7 For the *Worten Marketplace* website www.worten.pt, in the absence of an agreement as referred to above, the parties agree that the Porto District Court, Portugal will be the venue to resolve disputes, with the express waiver of any other.

29.8 For the Worten Marketplace website at www.worten.es, in the absence of any agreement mentioned above, the parties agree that the Madrid Capital District Court, Spain will be the venue to resolve disputes, with the express waiver of any other.

29.9 Sellers who have been targeted by Worten decisions to block Unlawful Content, provisionally suspend or permanently remove the Worten Marketplace Seller, are entitled to select an out-of-court dispute resolution body, duly certified by the Digital Services Coordinator. For more information regarding Out-of-Court Dispute Resolution, please refer to [Worten Seller Academy](#).

Annexes:

Annex I - Complaints' Handling



Annex II – Tax Obligations

A. Directive (EU) 2019/1995

According to the new VAT Directive (Directive (EU) 2019/1995²⁰), the new rules on electronic commerce provide that if a taxable person facilitates, through an electronic interface such as a market, a platform, portal or similar means, (i) distance sales of goods imported from third countries in consignments with an intrinsic value not exceeding EUR 150 or (ii) transmissions of goods within the EU by a taxable person not established in the EU to a non-taxable customer, for the purposes of VAT collection, the taxable person who facilitates the supply shall be deemed to have purchased and supplied those goods in person.

In this respect, the new tax rules for invoicing, collecting and delivering VAT in Portugal and Spain in B2C sales, i.e. sales to consumers who are not registered in the EU for VAT purposes, are as follows:

- **In case of import, if the order has an intrinsic value of more than EUR 150 or products subject to excise duty**, the Seller shall issue the invoice to the Customer and shall be responsible for the supply of VAT to the Tax Authority, as well as for any duties, taxes and other fees due.
- **In case of import, if the order has an intrinsic value of EUR 150 or less**, the Seller shall issue the invoice to the Customer without VAT in accordance with articles 226 *et seq.* of Directive (EU) 2019/1995 and 14-A(1) of Directive 2006/112/EC; then Worten will invoice the Customer and deliver the VAT to the Tax Authority.
- The intrinsic value of EUR 150 considered to determine which entity is the taxable person does not include the respective VAT, nor the shipping costs, and is defined in Council Directive 2006/112/EC of 28 November 2006, relating to the common system of value added tax (VAT) with the amendments introduced by Directive (EU) 2019/1995 and Directive 2017/2455.

²⁰ Council Directive 2006/112/EC of 28 November 2006 on the common system of value added tax (VAT), as amended by Directive (EU) 2019/1995 and Directive 2017/2455

- **If the place of dispatch of the goods is within the European Union:**
 - **And the Seller has a stable establishment in the European Union**, irrespective of the amount, the Seller is responsible for issuing the invoice to the Customer and is also responsible for delivering the VAT to the Tax Authority, as well as for any duties, taxes and other fees due;
 - **And the Seller has no stable establishment in the European Union**, the Seller is responsible for issuing invoices to Worten, without VAT, in accordance with articles 226 et seq. of Directive (EU) 2019/1995 and 14-A(2) of Directive 2006/112/EC; then Worten will invoice the Customer and deliver the VAT to the Tax Authority.

The Seller must ensure that it makes shipments order by order, i.e. that it sends no more than one order in each shipment.

In cases of import where the order has an intrinsic value of EUR 150 or less, and in cases where, irrespective of the value of the order, the Seller has no stable establishment in the EU, but the order is dispatched within the EU: Worten will inform its IOSS to the Seller, which will then inform this IOSS number to carriers.

If the Seller reimburses the amount to the Customer for any reason, if Worten is the taxable person of that sale contract, the Seller shall make the relevant credit note available on the *Worten Marketplace* Platform, so that Worten may settle the credit and VAT recovery with the Tax Authority.

The invoice issued by the Seller must contain the transport and insurance prices separately from the order price.

In orders where Worten is the taxable person subject to VAT (i.e. in the case of import, where the order has a total value of EUR 150 or less, or where the place of dispatch of the goods is within the Union and the Seller has no stable establishment in the European Union): the Seller is required to deliver the following documents in PDF format to the Platform for each order:

- If the shipment originates in the EU – the B2B invoice between the Seller and Worten exempt from VAT;
- If the shipment is outside the Community – the import invoice issued to the final customer exempt from VAT;

If the Seller fails to deliver the valid documents under the applicable law and as indicated in these Terms & Conditions, Worten will not transfer the order amount until the tax situation has been settled.

The Seller is obliged to indicate to Worten, for each item it makes available on the *Worten Marketplace*, the shipping country, which is a required field. The Seller may change the shipping country for an order that has been placed up to the time it is dispatched; if the Seller changes the shipping country after the order is shipped, it will have to cancel it and the amount paid shall be refunded to the Customer.

Under no circumstances shall the Seller use Worten's IOSS on other marketplace platforms. This conduct, in addition to the penalties applicable, shall result in termination of the agreement, without prejudice to any criminal and fiscal liability which may arise therefrom.

Worten – Equipamentos Para o Lar, S.A. is the entity providing the online intermediation service on the worten.pt website and Worten España Distribucion SL is the entity providing the online intermediation service on the worten.es website. Under the tax rules, each electronic platform will act on its own behalf and shall be regarded as the taxable person if the sale is effected through it.

In the context of the purchase and sale contract, the Seller's remains liable irrespective of which Party issues the invoice to the Customer.

B. Content of invoices

In accordance with the relevant European legislation, invoices issued by the Seller must contain all the information specified in Article 226 A of Council Directive 2006/112/EC.

Annex III – Worten Marketplace Features and Additional Services

1. The Worten Marketplace features and additional services are listed below:
 - (a) Access to and use of the *Worten Marketplace*, through making online technology tools and software available, through which Sellers are given the opportunity to digitise their portfolio, maintain direct relationships with their Customers, display their Products, reference and describe those Products, accept orders placed by Customers, charge the price of the Purchased Products and meet any contact needs between Sellers and Customers;
 - (b) Providing space and supporting the creation of the digital selling space and supporting Sellers in placing their Products on the *Worten Marketplace* and supporting the respective Customers;
 - (c) Technical assistance to the Seller for the management of their Account;
 - (d) Sponsored Products Service, regulated in Annex XIV, under which Sellers may advertise on the Worten website their products sold on the *Worten Marketplace*;
 - (e) In addition, and if the Seller so requests and this is accepted by Worten, by means of separate agreement for this purpose or in addition to the Terms & Conditions, Worten also provides services to (i) collect/process payments for purchases made by the Customer; issue of invoices in the name and on behalf of the Seller; provision of after-sales and logistics services through Worten's partners who can transport and deliver the Selling Products to the Customers; (ii) support in managing Customer Complaints; (iii) media and advertising campaigns development service.
2. Without prejudice to the features and services indicated in the previous paragraph, Worten provides the following additional services to Customers within the scope of the Marketplace:
 - (a) in-store assistance for Product purchases, which consists of support from the operators of Worten physical stores to Customers who wish to purchase of Marketplace Products and require support for this purpose. Through this additional service, the operators of the physical Worten stores process the order with the Seller, while the Customer makes the payment in store and receives the product at home with greater convenience.
 - (b) the Click & Collect service, which is set out in **Annex XIII**.

Annex IV - Fees and Payments

A. Fees for Orders

1. For each order of Products paid by a Customer, and after the same confirms receipt, Worten will charge the Seller, as set out in point C3 of this Annex, a fee corresponding to a percentage of the total amount paid by the Customer, including shipping costs and any other costs/fees included in the total price paid by the Customer. This transaction is subject to VAT in accordance with the rules of the VAT Directive which are in force at the time the transaction takes place.

2. In the case of a Seller not resident in Portugal or Spain (for the *Worten Marketplace* available at <http://www.worten.pt> and at www.worten.es), fees may be taxed through withholding at source:

(a) Where the fees received are subject to withholding tax in the Seller's country, the Seller is obliged to provide Worten with the statements or documents confirmed and certified by the competent public authorities of that country which withheld the tax and delivered it to the tax authorities;

(b) If there are agreements to Double Taxation Agreements (DTA) between Portugal or Spain and the country of the Seller, these should be activated by Worten in order to avoid taxation in the country of the Seller.

3. The fee to be applied differs according to the category of Product. The Seller may consult the applicable fee for each category on the *Worten Marketplace* Platform in the "Platform Settings" Menu, Option – "Fees".

B. Marketplace Monthly Subscription

1. Worten will also, after 6 (six) months counted from the date the Seller becomes active, charge the Seller a monthly fee as indicated in the back office of the *Worten Marketplace* Platform ("monthly subscription"). This shall be subject to VAT, in accordance with the rules of the VAT Directive in force at the time the transaction takes place, corresponding to the provision of management services at the *Worten Marketplace*.

2. If a Seller is not resident in Portugal or Spain, the subscription may be subject to withholding tax in the same manner as described in point A.2.

3. The Seller can consult the criteria regarding paid subscriptions at the [Worten Seller Academy](#).

C. Payment to Sellers

1. Worten will transfer to the Seller the total amount of the price of the orders placed and received; that is, after confirmation of receipt of the orders, minus Fees, monthly subscription, VAT and other charges which may be applicable and duly justified, in particular those contained in point D of this Annex.

2. "Orders received" means those in which:

a. The Customer confirms receipt of the purchased Product(s) in the personal area of the Worten website; or 21 (twenty-one) days after shipping of the order, if the Customer's acknowledgement of receipt or any claim for failure to deliver does not take place.

3. The transfer will be made by Worten to the Seller in two monthly cycles, every 15 (fifteen) days, by bank transfer to the bank account with the details indicated by the Seller at the time of registration on the *Worten Marketplace*.

4. In the event of incidents or open disputes regarding an order, payment for that order will be blocked by Worten until it is resolved or until 45 (forty-five) days have elapsed since the incident occurred, whichever occurs first.

D. Breaches that may be liable for debits

Worten may charge the Seller, *inter alia*, the following:

- a. Sums corresponding to the refunds made by Worten to Customers due to litigation not resolved by the Seller, as laid down in clause 13.6 of these Terms & Conditions;
- b. Sums corresponding to the refunds made by Worten to Customers and the other costs borne due to the Seller not fulfilling the legal obligations arising from the right to free termination and the product's warranty, as laid down in clauses 14 and 16 respectively;
- c. The cost of storage for non-collection of the Product after Worten has sent notification to the Seller informing it that the Product is available for collection from the Worten Logistics Warehouse;
- d. The amounts corresponding to refunds due to claims relating to the sale of counterfeit products, as laid down in the Industrial Property Code;
- e. Amounts arising from customs obligations, under applicable legislation;
- f. The sum for the fee charged for the Product, if the Seller breaches the obligations involved in the *Click & Collect* service, as set out in **Annex XIII**.

Annex V - Food supplements or similar products

Where the Seller markets food supplements or similar products on the *Worten Marketplace*, it must comply with all applicable national and Community legislation and regulations in force at the time. In particular, but without limitation, the Seller must comply with all food safety rules and ensure compliance with the obligation to notify the Directorate-General for Food and Veterinary Matters (DGAV) of its placement on the market. The Seller must also ensure legal compliance with the labelling, presentation, disclosure and nutrition information of the products, the mandatory particulars of which shall be provided to Worten to make this information available to Customers on the *Worten Marketplace* website.

Annex VI - Plants and/or plant products

Where the Seller markets plants and/or plant products, in particular ornamental plants, on the *Worten Marketplace*, it must comply with all applicable national and Community legislation and regulations that are in force at the time. In particular, but without limitation, the Seller must comply with the obligation to provide the Plant Health Passport, registration with the Directorate-General for Food and Veterinary Matters (DGAV), consumer information, labelling, marketing requirements, transport obligations, production and marketing obligations relating to material for propagating ornamental plants.

Annex VII – Feed or pet food

Where the Seller markets feed or pet food on the *Worten Marketplace*, it must comply with all applicable national and Community legislation and regulations that are in force at the time. In particular, but without limitation, the Seller must comply with the obligations of traceability, procedures for withdrawing the product from the market, ensure adequate quality and safety, certify that these products do not have an adverse effect on the environment or animal welfare and comply with the legal provisions on presentation, packaging and labelling, as well as general or specific nutrition information, or about genetically modified or medicinal foods. The Seller shall also provide Worten with the mandatory labelling elements to make this information available to the Customer on the *Worten Marketplace* website.

Annex VIII – Digital Products and E-Books

The sale of digital content on the *Worten Marketplace* is permitted. This includes, for example, vouchers for online courses, e-books, e-papers, etc., which will be governed by the provisions of this Annex and in any other manner not otherwise provided in the Terms & Conditions.

In case of sale of digital content, once the Seller confirms the Customer's order at the time of receipt of the payment, the Product is immediately made available to be downloaded by the Customer or the Product is immediately emailed to the Customer's email address provided for that purpose, as indicated by the Seller on the product page and/or the Online Account Terms & Conditions.

For the purposes of the transfer of the amounts paid by the Customer and the charge for the Customer, "orders received" means those in which the Product is downloaded to the Customer's computer or mobile device or where the Product is sent to Customer's email address.

Insofar as the Customer gives their prior express consent to the initiation of the supply of digital content and acknowledges that consent implies the loss of the right of free termination, the exercise of the right of free termination enshrined in the Legal Regime of Contracts Negotiated Away from Business Premises shall not apply to the acquisition of digital content not supplied in material form, in which case the return of the goods or the refund of any amount shall not be permitted. Worten ensures that this consent is collected on its website.

The sale of a book in digital format (e-book) is considered to be a supply of services by electronic means in accordance with Article 7 of Council Implementing Regulation (EU) 282/2011 of 15 March 2011 (VAT Implementing Regulation).

These services, when supplied to taxable persons, shall be taxed where they are established (cf. Article 44 of the VAT Directive and Article 6(6)(a) of the VAT Code).

In the case of electronically supplied services, these, when supplied to non-taxable persons, shall be taxed at the place where those persons reside, provided that the value of the transactions in that Member State exceeds EUR 10,000 (cf. Article 58(c) of the VAT Directive and Article 6(10)(h) of the VAT Code).

When selling an e-book or other digital service, the invoice to be sent by the Seller to the Customer resident of Portugal, which is not subject to VAT, shall comply with the invoicing rules laid down in the VAT Code, unless the Seller is registered in the Mini-One-Stop Shop (MOSS) or the One-Stop Shop (OSS).

Annex IX - Cosmetics and Personal Hygiene Products

Where the Seller markets Cosmetics and Personal Hygiene Products on the *Worten Marketplace*, it must comply with all applicable national and Community legislation and regulations in force at the time. In particular, but without limitation, the Seller is obliged to communicate when creating a catalogue:

- a. the name of the company and address of the person responsible for the products' introduction to the market (supplier or representative);
- b. the nominal content at the time of packaging, indicated by weight or by volume;
- c. special precautions for use;
- d. the function of the cosmetic product, unless this is clear from its appearance;
- e. the list of ingredients.

The Seller also undertakes to inform, on the label of each product, the date until which the cosmetic product, properly stored, continues to perform its primary function and the factory batch number or reference that allows the cosmetic product to be identified. It shall also communicate these data to Worten, whenever the latter requests, so that it may fulfil its obligations before the competent authorities.

The Seller undertakes not to sell Cosmetics and Personal Hygiene Products that contain components banned by the law in force and which may come to be approved in the future, in particular those determined by Regulation (EU) 2021/1902 of the Commission of 29 October 2021.

Annex X - Low energy-efficient light bulbs

Where the Seller markets low energy-efficient light bulbs on the *Worten Marketplace*, it must comply with all applicable national and Community legislation and regulations which are applicable and in force at the time.

For the purposes of this Annex and in light of the legislation currently in force, low energy-efficient light bulbs are considered to be:

- a. Incandescent for general use, halogen-free, in any shape or type of finish (clear, matt and opaline), with E14, E27 and B22 base, with power between 15 W and 200 W and operating voltage between 220 V and 240 V, even if included in light fixtures;
- b. High-pressure mercury vapour lightbulbs without metal halides, generally used in urban and industrial lighting, with power between 50 W and 1000 W;
- c. Tubular fluorescent lamps; and
- d. Halogen lamps.

Any Seller who introduces low energy-efficient light bulbs on the Portuguese market and has, or should have, Portuguese TINs, undertakes to comply in particular, but without limitation, with the following obligations:

1. Payment of the fee established on the payment form issued by the DGAE and due for the sale of this product, within 30 days of the notification date; and
2. Send to the DGEG, by filling in the relevant form, which can be found on the DGEG website, in January and July of each calendar year, information about the light bulbs sold to Portuguese customers or for self-consumption in the preceding six months, and highlight all Customers who purchased more than 12,500 light bulbs.

The Seller, as a wholesaler or retailer who sells the light bulbs referred to in this Annex on Worten.pt, undertakes to:

- a. Separately indicate the amount of the fee referred to above on the respective invoices;
- b. File invoices from its suppliers and make them available to DGEG whenever so requested;
- c. If it sells more than 25,000 light bulbs per year in all its commercial establishments, send to the DGEG, by the end of the first quarter of each year, the number of light bulbs sold, providing a breakdown of the respective suppliers.

Annex XI - Service Levels and Penalties

	Indicator	Service Level Agreement (SLA)	Consequence of non-compliance	Account termination	Measurement period of each indicator
1	Maximum Average Order Acceptance Time	24 hours	Provisional Suspension of the Seller	After 3 suspensions	Last 30 days
2	Minimum rate of order shipment fulfilment	95%	Provisional Suspension of the Seller	After 3 suspensions	Last 30 days
3	Minimum Acceptance Rate of Orders (accepted orders/total orders) **	95%	Provisional Suspension of the Seller	After 3 suspensions	Last 30 days
4	Maximum Incident Rate (number of orders with incidents/total accepted orders)	5%	Provisional Suspension of the Seller	After 2 suspensions	Last 30 days
5	Minimum Seller Rating	4 stars	Provisional Suspension of the Seller	Not Applicable	Last 90 days
6	Maximum number of orders cancelled in a row by the Seller	3 orders	Provisional Suspension of the Seller	Not Applicable	N/A
7	Maximum Rate of orders cancelled by Seller after acceptance	3%	Provisional Suspension of the Seller	After 3 suspensions	Last 30 days
8	Maximum Average Response Time (email or chat tool) to Worten's or Customers' Messages	48 hours	Provisional Suspension of the Seller	After 3 suspensions	Last 30 days
9	Maximum returns rate	20%	Provisional Suspension of the Seller	After 3 suspensions	Last 30 days
10	Misconduct	Immediate	Provisional Suspension of the Seller	After 2 suspensions	N/A

11	Counterfeit products and other types of fraud	Immediate	Provisional Suspension of the Seller	After 30 days without a reply or proof of the legitimacy of the Sale	N/A
12	Intellectual Property Complaints	5 days	Notice to withdraw products within 5 days or to send proof of legitimacy, and in the event of non-compliance suspension	After 2 suspensions	N/A
13	Inconsistencies in vendor offerings	Immediate	Provisional Suspension of the Seller	After 3 suspensions	N/A
14	Providing the correct <i>Tracking ID</i> on orders	100%	Provisional Suspension of the Seller	Not applicable	N/A
15	Fraudulent Entering of Seller Rating	Immediate	Provisional Suspension of the Seller	Not Applicable	N/A
16	Customer Satisfaction Index (NSS) Minimum of 6% response rate or 20 responses in the last 30 days	42 points	Provisional Suspension of the Seller	After 3 suspensions	Last 30 days
17	Sending legally required documentation in each order	5 days	Provisional Suspension of the Seller	After 10 breaches	N/A
18	Failure to fulfil the Click & Collect obligations in the event of joining this service	Immediate	Application of a penalty equal to the value of the fee charged for the product in question	Not Applicable	N/A
19	Failure to comply with tax and invoicing obligations under the VAT Directive, including failure to deliver the required tax documents or not delivering in PDF format	Immediate	Provisional Suspension of the Seller and Suspension of transfer of the order costs to the Seller until such point as the breach is remedied	After six months without settlement or 10 suspensions	N/A
18	Using WRT's IOSS on other marketplace platforms	Immediate	Provisional Suspension of the Seller	After 3 suspensions	N/A
19	Non-compliance with statutory consumer rights and online sales law obligations	Immediate	Application of a penalty equal to the value of the fee charged for the product in question, without prejudice to refunding the Customer in the applicable cases	Not Applicable	N/A

** For the purposes of calculating this indicator, we consider that all orders not accepted by the Seller within 24 hours are automatically rejected.

The service levels and respective penalties indicated in the table above may be calculated and applied per sales channel (PT or ES).

Annex XII – Processing of personal data by Worten as a subcontractor of the Seller

In cases where Worten acts as a subcontractor, the processing of data shall be restricted to the following:

- a) the purpose of the processing: providing Click & Collect services;
- b) categories of personal data: identification and contact data;
- c) categories of data subjects: customers;
- d) processing activities: collection, recording, transmission, storage and erasure.

Worten undertakes to perform the following obligations when processing the data provided for in this Annex:

- a) carry out only the processing activities identified in this clause in strict compliance with the Seller's documented instructions;
- b) maintain the confidentiality of personal data and may process them only to the extent necessary for such intermediation;
- c) adopt appropriate technical and organisational measures to ensure an adequate level of security in relation to the risks inherent to this processing of personal data, including the ability to ensure confidentiality, integrity, availability and resilience, and is forbidden from copying, reproduction, adaptation, alteration, erasure, destruction, transmission or disclosure, or in any event making available Personal Data to unauthorised third parties, unless expressly authorised to do so;
- d) report to the Seller any breach of their personal data which occurs within the framework of the subcontracting without undue delay, accompanied where possible by an incident report that describes its nature, consequences and measures implemented or to be implemented with a view to resolving the occurrence and mitigating the consequences thereof;
- e) the Seller accepts that Worten uses partners to develop and maintain software, and in this respect may have access to customers' personal data;
- f) provide the Seller with the necessary assistance, as far as possible, through appropriate technical and organisational measures to enable it to fulfil the obligation to respond to data subjects' requests to exercise their rights;
- g) make available to the Seller the information necessary to demonstrate compliance with the applicable legal obligations relating to the protection of personal data imposed on it as a subcontractor; and
- h) return or delete any personal data which may have been made available to it in this regard following a request from the Seller.

Annex XIII - Click & Collect Service

Worten does not intervene in delivery processes, except for Click & Collect where it operates only as a collection point, and does not assume any liability for the state or delivery deadline of the orders until they are received in the Stores.

Use of the Click & Collect service is only possible for small and medium-sized orders and is only available in mainland Portugal and Madeira.

As such, the maximum dimensions of the orders covered by the *Click & Collect* service are:

- Maximum weight: 30 kg;
- Maximum volume: 120 x 50 x 40cm (or exceeding criterion $L+2W+2D \leq 300$ cm, where $L \leq 120$ cm);

If the Seller wishes to use this service, it must activate the same on the Platform.

In addition, in order to be able to use the Click & Collect service in the Worten stores for its Products, the Seller is obliged to:

- a) Always indicate the order number, attached to the identification of the recipient thereof;
- b) Define who is responsible for shipping costs to the selected Worten shop. This person may take this amount or charge them to the Customer. In the latter case, the Customer shall not be bound to pay any customs clearance fees, which shall always be borne by the Seller;
- c) Make delivery available in all Worten shops in each geographical area it wishes to serve. The list of Worten stores can be found here <https://www.worten.pt/lojas-worten>;
- d) Respect the type of Product, maximum size and maximum weight eligible for in-store delivery as indicated in the shipping table available on the *Worten Marketplace* platform;
- e) Use a hand delivery method;
- f) Respect delivery times, from 10 a.m. to 4 p.m. Monday to Friday;
- g) Send the *Worten Marketplace* generated delivery slip on the outside of the package;
- h) Not send unidentified orders.

A penalty equal to the fee charged for the product concerned shall be imposed on Sellers who fail to fulfil these obligations inherent to the Click & Collect service.

Except for the delivery of its Products to the stores under the Click & Collect service, the Seller may under no circumstances use Worten's premises for the sale of its Products, nor offer ancillary services at the Worten Marketplace.

Annex XIV - Sponsored Products Service

Worten offers Sellers the chance to advertise products sold on the Worten Marketplace, on the Worten website, enabling them to make their products more visible, control campaign management and have greater transparency in sales metrics and results.

Product sponsorship operates through an auction mechanism, under which sponsored products are more likely to receive a click or conversion to order from Customers, according to one of the following factors:

- Highest bid (price proposed for each click); or
- Relevance of the product, according to the Customer's search and behavioural history.

The highest-priced bid is highlighted first in relation to bids with a lower price. If the products are of the same type and if the Customer has already searched for products relating to the same Seller, this Seller is guaranteed a prominent place in the sponsored products grid, for that Customer, even if its bid price is lower than other Sellers which sell the same products.

In addition to highlighting the sponsored products on the *Worten Marketplace*, Worten will place a label below them, called "*Sponsored*".

To join the *Worten Marketplace* Platform, Sellers must create an account on the *Retail Media* Platform – the platform responsible for providing the advertising service and monitoring data related to the advertising activity of the sponsored products – and the Sellers are responsible for activating the account on the *Retail Media* Platform, if they intend to take advantage of this service.

In order to use the "Sponsored Products" service, the Seller should, on the *Retail Media Platform*, determine the following:

- Which products or categories of products will be sponsored;
- The Bid it intends to offer for sponsorship of its products;
- The amount of time the ad will be visible.

The price due for product sponsorship shall be governed by the following rules:

- a) Only the amount pertaining to ads that convert to clicks will be charged;
- b) The amount relating to orders placed by the Customers that Worten transfers to the Seller will be deducted from the bid for the sponsored products;
- c) In the event of the return and respective refund of an order relating to a sponsored product, the amount due for sponsorship of that product shall not be returned to the Seller since the service has already been provided.

Annex XV – Worten Marketplace Additional Services

1. Purpose of the Additional Services

Besides the sale of Products, Worten offers Customers optional additional services, which comprise:

- a) Assembly, installation and maintenance on which the Products depend to function completely and properly;
- b) Product Warranty Extension Insurance for a certain period of time;
- c) Property Damage Insurance which insures against risks that Products may suffer due to accidental damage.

These services (called "**Additional Services**") are additional to the online intermediation sales activity and are made available to Customers, in addition to the conditions and terms stipulated regarding the Product warranty, as set out in Clause 18 of these Terms & Conditions.

The Additional Services mentioned in (ii) and (iii) are provided in partnership with entities duly authorised to operate in the insurance sector in Portugal, and are subject to their specific terms and conditions made available to Customers at the time of subscription.

2. Additional Services provided by Worten

Subscribing to Additional Services is optional and is displayed at the checkout to all Customers who purchase the eligible Products.

Before subscribing to the Additional Services, Customers are informed of all conditions and requirements, including the associated cost, duration of coverage, scope of insurance and procedures required to activate the insurance.

3. Additional Services provided by Worten Marketplace Sellers

Sellers registered on the Worten Marketplace are authorised, if they so wish and at any time, to offer Customers the same Additional Services, provided that the following general requirements are met:

- i. all details regarding the subscription of the Additional Services are placed beside the Product offer through the channels made available by the Worten Marketplace and the technical requirements thereof are met, ensuring their uniformity and transparency;
- ii. ensure that the subscription to the Additional Service is done in a clear, transparent and optional manner; and
- iii. are subscribed by means that are the exclusive responsibility of the Sellers.

As well as compliance with specific requirements in relation to the Extended Warranty Insurance, through which the following risks are insured:

- Internal product failures after the manufacturer's legal warranty has expired;
- Repair or replacement of product components; and
- Replacement of the equipment by another identical or with equivalent technical characteristics.

And Property Damage Insurance, which insures the following risks:

- Accidental Damage, including damage caused by or resulting from liquids and moisture;
- Robbery;
- Theft;
- Service of parts, labour, transport and/or travel of technicians.