

Condiciones generales

Válido desde 31 de octubre de 2025

[Descargar PDF](#)

[Ver las anteriores Condiciones generales](#)

Catawiki es la plataforma en línea líder para los objetos especiales que satisfacen los deseos de las personas. Cada semana se ofrecen para subasta más de 75 000 objetos, todos ellos seleccionados por nuestros expertos.

Acuerdos entre tú y nosotros

Artículo 1. Condiciones de uso

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

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

Hemos estructurado nuestras Condiciones para incluir las Condiciones generales, que se aplican a todos los usuarios de nuestra plataforma en línea, y, por separado, las Condiciones aplicables a los compradores y las Condiciones aplicables a los vendedores, que se aplican cuando interactúas con nosotros como comprador o vendedor. Esto te ayuda a ver la información más relevante según seas comprador o vendedor.

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

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

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

Todo el contenido de nuestra web y nuestras aplicaciones, incluidas estas Condiciones, se redactó originalmente en inglés, pero está disponible en varios idiomas. Catawiki puede

utilizar la inteligencia artificial (IA) para traducir o generar este contenido, incluso en páginas de objetos y otras partes de nuestra plataforma en línea. Si hay un conflicto entre la versión en inglés y la versión en otro idioma, prevalecerá la versión en inglés.

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

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

Todos los contenidos de nuestra plataforma en línea están protegidos por derechos de autor y otros derechos de propiedad intelectual. Esto incluye texto, fotos, vídeos y otros materiales proporcionados por Catawiki, vendedores o terceros. No puedes utilizar, copiar ni distribuir este contenido sin permiso o a menos que lo permita la ley.

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

Artículo 2. Pautas y políticas

Además de nuestras Condiciones, tenemos una serie de [pautas](#) y [políticas](#) para que nuestra plataforma en línea se mantenga segura y fiable para nuestros usuarios. Entre estas se encuentran las siguientes:

- [Pautas para presentar objetos](#)
Nuestras pautas para presentar objetos guían a los vendedores sobre qué objetos suelen aceptar nuestros expertos para las subastas y sobre la mejor manera de presentarlos. Más información en nuestras [Condiciones aplicables a los vendedores](#).
- [Política relativa a las opiniones](#)
Los compradores pueden proporcionar comentarios a los vendedores a los que compran. Los vendedores pueden responder a estos comentarios. En aras de la transparencia, incluimos estos comentarios en nuestra plataforma.
- [Política relativa a la comunicación de los usuarios y contra el acoso](#)
Es importante para nosotros que todas las personas sean tratadas con cortesía y respeto. No toleramos mensajes inapropiados, ofensivos, de odio o amenazantes hacia ninguno de nuestros usuarios o empleados.

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

<p>Resumen: Tenemos algunas pautas y políticas para que Catawiki sea un lugar seguro y respetuoso para nuestros usuarios.</p>
--

Artículo 3. Otros acuerdos y leyes

El uso que haces de nuestra plataforma en línea también puede regirse por otros acuerdos o leyes y normas internacionales aplicables, y esperamos que los respetes. Entre estas se encuentran las siguientes:

- **Contrato de compraventa**

Un comprador y un vendedor celebran un [contrato de compraventa](#) para cada objeto vendido a través de nuestra plataforma en línea. Para más información, ver [artículo 10](#).

- **Términos y condiciones de los vendedores profesionales**

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

- **Legislación y normas para ciertos objetos**

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

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

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

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

Cómo funciona Catawiki

Artículo 4. Catawiki es una plataforma en línea

Catawiki es una plataforma en línea. Conectamos a compradores y vendedores de objetos especiales a través de subastas automatizadas en línea u otros métodos de venta. Tienes disponible más [información sobre nosotros aquí](#).

- **Somos un intermediario, no un vendedor**

Catawiki no es una casa de subastas tradicional. No poseemos nada de lo anunciado o vendido en nuestra plataforma en línea. Esto significa que nuestros compradores compran directamente a los vendedores que anuncian sus objetos en nuestra plataforma en línea. El contrato de compraventa se celebra directamente entre el

comprador y el vendedor (Catawiki no es parte en el mismo), y es importante que tanto el comprador como el vendedor cumplan con sus obligaciones en virtud del contrato de compraventa.

Prestamos servicios a compradores y vendedores para que tengan la mejor experiencia a la hora de pujar, comprar y vender en nuestra plataforma en línea. Los vendedores son responsables de los objetos que ofrecen, lo que incluye su descripción, embalaje, envío y cumplimiento de la legalidad. Esto significa que la responsabilidad de la autenticidad, procedencia y legalidad de los objetos recae en el vendedor.

[Más información sobre a quién corresponde cada responsabilidad.](#)

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

Artículo 5. Servicios y tarifas

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

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

- **Los expertos revisan y seleccionan los objetos virtualmente**

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

- **Servicios de la plataforma**

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

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

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

- **Servicios auxiliares**

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

- **Los compradores pagan una tarifa de la Protección del Comprador**

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

- **Los vendedores pagan una comisión de venta**

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

Resumen: Ofrecemos servicios a compradores y vendedores que incluyen revisar virtualmente objetos y proporcionar una plataforma segura y fiable para nuestros usuarios. Cobramos una comisión o tarifa por nuestros servicios. Cuando proporcionamos nuestros servicios, podemos utilizar los servicios de terceros.

Tú y tu cuenta

Artículo 6. Tu cuenta de Catawiki

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

- **Países admitidos**

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

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

[Países admitidos para pujar y para comprar](#)

[Países admitidos para vender](#)

- **Proporciona información completa**

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

- **Mantén tu información actualizada**

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

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

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

- **Verificación de información**

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

- **Identificación**

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

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

- **Menores de edad**

Si eres menor de edad según la legislación vigente en tu país de residencia, no podrás utilizar nuestra plataforma en línea sin supervisión. Podemos suspender o eliminar cuentas de las que tengamos sospechas razonables de que están siendo utilizadas por menores sin supervisión.

- **Elige un nombre de usuario adecuado**

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

- **Mantén tu cuenta segura**

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

- **Tu cuenta es tu responsabilidad**

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

- **Cancelación de tu cuenta**

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

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

- **Rechazo del registro de una cuenta**

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

- **Divulgación de datos del vendedor**

En algunos casos, podemos revelar datos básicos de un vendedor (como el nombre o la ubicación de la empresa) si es necesario para ayudar a resolver cuestiones legales o transaccionales.

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

Artículo 7. Tus datos personales

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

- **Ser transparentes**

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

- **Ser cuidadosos**

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

- **Ser relevantes**

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

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

Compra y venta

Artículo 8. Cómo funcionan las subastas

En Catawiki realizamos subastas en línea de objetos especiales. Los pujadores pueden pujar por estos objetos y el mejor pujador compra el objeto al final de la subasta. A continuación, te ofrecemos más información sobre cómo funciona:

- **Posicionamiento y búsqueda**

El orden de los objetos en una subasta o feed se basa en los conocimientos del experto y en otros criterios, que incluyen los algoritmos y, si está disponible, la publicidad pagada.

La forma en que se te muestran ordenados los objetos o cómo aparecen en los resultados de búsqueda es, por defecto, por relevancia (por ejemplo, artista, año, color o material) y, cuando está disponible, por publicidad pagada. Puedes filtrar tu

búsqueda según diferentes criterios (por ejemplo, categoría, marca o si el objeto tiene precio de reserva). Además, utilizamos la personalización para ayudarte a encontrar el objeto especial que te interesa.

[Más información sobre el posicionamiento y la búsqueda aquí.](#)

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

Cada puja o utilización de la opción Comprar ya en nuestra plataforma en línea es vinculante. Esto quiere decir que no puedes retirar tu puja ni la utilización que hayas hecho de Comprar ya y, si eres el mejor pujador o has utilizado con éxito la opción Comprar ya, aceptas pagar el objeto (y cualquier otro coste, como la tarifa de la Protección del Comprador y el envío). [Más información sobre las pujas aquí.](#)

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

- **Las subastas terminan cuando se acaba el tiempo o cuando se utiliza la opción Comprar ya**

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

- **Las subastas se pueden alargar**

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

- **Cómo funcionan los precios de reserva**

Un vendedor puede fijar un precio de reserva para su objeto. El precio de reserva es el importe de puja mínimo que el vendedor aceptará para vender su objeto. Si al final de una subasta no se alcanza el precio de reserva, el objeto no se venderá y no se celebrará ningún contrato de compraventa.

- **Podemos facilitar ventas postsubasta**

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

- **Las subastas son supervisadas por un notario independiente**

Nuestras subastas son supervisadas por un notario independiente que se asegura de que se cumplan nuestras Condiciones. Tienes disponible más información sobre el [papel del notario aquí](#).

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

Artículo 9. Reglas de las subastas en línea

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

- **Sube contenido adecuado**
No puedes publicar, incluir ni subir contenido u objetos inapropiados en ningún lugar de Catawiki. Esto incluye, entre otros, material que te promocioe a ti o a tu negocio.
- **Cerciórate de que legalmente puedes utilizar nuestros servicios**
Solo puedes utilizar nuestros servicios si se te permite formalizar contratos legalmente vinculantes (por ejemplo, si eres mayor de edad). No puedes usar Catawiki si se te suspende temporal o permanentemente la posibilidad de usar nuestros servicios. Además, ten en cuenta que algunos objetos que se ofrecen para la venta solo están disponibles para que los compren o vean personas a partir de cierta edad (por ejemplo, el alcohol).
- **Respetar los comentarios y las valoraciones**
No puedes realizar ninguna acción que pueda socavar nuestros sistemas de comentarios o valoración. Más información en nuestra [Política relativa a las opiniones](#).
- **No transfieras tu cuenta**
No puedes transferir tu cuenta (incluidos los comentarios u opiniones) o nombre de usuario a terceros sin nuestro consentimiento.
- **Respetar el carácter privado de la información de usuario**
Solo podrás utilizar los datos personales de otro usuario para completar tu transacción y realizar el envío o entrega. No podrás recopilar, compartir, vender ni utilizar dichos datos para ningún otro fin. Si haces un uso indebido de datos personales, podemos suspender tu cuenta y también notificarlo a las autoridades.
- **Usa la información de contacto de manera cuidadosa**

Solo puedes utilizar la información de contacto de otros usuarios en relación con una transacción específica en nuestra plataforma en línea (ver [artículo 16](#)).

- **No se permiten las pujas fraudulentas**

Las pujas fraudulentas suceden cuando alguien puja por un artículo para aumentar artificialmente su precio, su atractivo o su posición en las búsquedas. Este comportamiento está estrictamente prohibido. Se te prohíbe pujar por tus propios objetos u objetos ofrecidos por familiares o amigos.

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

Los compradores y vendedores registrados en nuestra plataforma tienen prohibido realizar acuerdos de compraventa que eviten nuestra tarifa de la Protección del Comprador y las comisiones de venta, o que perjudiquen a otros usuarios. Podemos tomar ciertas medidas si esto sucede (ver [artículo 13](#)). Si otro usuario te pide que completes una transacción fuera de Catawiki, háznoslo saber, por favor.

- **Los pagos tienen que ser legales**

Los pagos tienen que ser legales. No se permite utilizar nuestra plataforma en línea para el blanqueo de capitales, la financiación del terrorismo ni ninguna otra actividad financiera ilegal. Nosotros y nuestros proveedores de pago podemos solicitar información adicional (como comprobantes de identidad o del origen del pago). Si no la facilitas, o si sospechamos de un uso indebido, podemos bloquear los pagos, suspender tu cuenta o notificarlo a las autoridades.

- **Respetar la propiedad intelectual**

Es importante que respetes los derechos de propiedad intelectual (incluidos los derechos de autor, marca registrada, patente, derechos morales, bases de datos y otros) de los que Catawiki es titular o para los cuales Catawiki tiene autorización. También debes respetar los derechos de propiedad intelectual de otros usuarios y de terceros afectados por tu uso de nuestros servicios.

- **Denuncia material ilícito**

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

- **No se permite dañar nuestra infraestructura**

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

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

Artículo 10. Contrato de compraventa

En la mayoría de los casos, el mejor pujador al final de una subasta, o la persona que haya utilizado con éxito la opción Comprar ya, automáticamente celebra un contrato de compraventa con el vendedor. Este contrato se aplica a todas las compras en nuestra plataforma en línea, incluidas las compras postsubasta. Asegúrate de leer este contrato detenidamente.

Tienes disponible el [modelo de este contrato aquí](#).

- **Derechos y obligaciones**

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

- **Modificación del contrato de compraventa**

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

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

No participamos directamente en el contrato de compraventa, pero si hay un conflicto, haremos todo lo razonablemente posible para proporcionar una solución y, en casos excepcionales, también podemos cancelar el contrato de compraventa (ver [artículo 11](#)).

- **Incumplimiento de las obligaciones**

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

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

- **Cancelación**

Si se cancela una compra o venta, entonces se extingue el contrato de compraventa. Si un usuario o nosotros cancelamos una compra o venta, en la mayoría de los casos

el comprador debe enviar el objeto de vuelta al vendedor para recibir un reembolso del precio de compra.

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

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

- **Derecho de desistimiento**

El contrato de compraventa también se cancela si un comprador hace uso del derecho de desistimiento (consulta nuestra [Política relativa a los derechos de los consumidores de la UE y el Reino Unido](#)).

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

Evitar y resolver problemas

Artículo 11: Casos abiertos con otros usuarios

Trabajamos duro para asegurarnos de que las ventas se desarrollen sin problemas, y para que los compradores y vendedores estén satisfechos. Normalmente, esto es así, pero a veces pueden surgir problemas, por ejemplo, si un objeto no se corresponde con su descripción.

No somos parte en ningún acuerdo o conflicto entre usuarios. Esto incluye disputas sobre compras, devoluciones, pagos o transacciones. La resolución de cualquier problema entre tú y el otro usuario es exclusivamente responsabilidad vuestra. Podemos ofrecer asistencia, pero no estamos obligados a ello.

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

Una compra en Catawiki es como cualquier otra compra entre un comprador y un vendedor. Esto significa que tú y el otro usuario tenéis que intentar resolver los problemas de forma conjunta primero. Debéis hacer todo lo razonablemente posible para que así sea.

Proporcionamos herramientas, como nuestro sistema de mensajería interno (ver [artículo 16](#)) para ayudaros a ti y al otro usuario a llegar a una resolución. Por ejemplo, podéis acordar conjuntamente un reembolso parcial.

Si, después de intentarlo seriamente, realmente no podéis llegar a una solución de manera conjunta, entonces Catawiki podría decidir intervenir y ayudar.

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

Si hemos abierto un caso y tú y el otro usuario no llegáis a un acuerdo, haremos todo lo posible por resolverlo. Esto significa que podemos decidir una solución justa, como reembolsar total o parcialmente al comprador o pagar al vendedor. No estamos obligados a intervenir en todos los casos y podemos decidir no proporcionar una solución.

Los usuarios se comprometen a conservar y, si se les solicita, proporcionar la documentación que acredite la legalidad, autenticidad y procedencia de cualquier objeto que aparezca anunciado. Esto puede incluir facturas, certificados, permisos o registros de titularidad relacionados con el objeto. En caso de disputa o caso abierto, los usuarios deben colaborar con Catawiki y proporcionar información oportuna y completa cuando sea necesario.

Si utilizas nuestra plataforma en línea, aceptas que podemos encontrar soluciones cuando se abre un caso. También aceptas seguir nuestras instrucciones mientras un caso está abierto, por ejemplo, si te pedimos que envíes fotos o que te pongas en contacto con la empresa de transporte.

Si un objeto no se corresponde con su descripción, nuestro objetivo es resolver el problema de forma justa y proporcional. Por lo general, esto significa dar al vendedor la oportunidad de reparar, sustituir u ofrecer un reembolso parcial antes de considerar la cancelación.

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

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

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

Si eres un comprador y tienes algún problema con un objeto que has comprado, comunícanoslo en los 3 días posteriores a la recepción del objeto.

Retendremos entonces el pago al vendedor mientras se trata de encontrar una solución.

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

- **Si te pones en contacto con nosotros transcurridos más de 3 días desde la recepción**

Si no te pones en contacto con nosotros dentro de plazo, es posible que aún podamos resolver el caso, pero lo más habitual es que resulte más difícil encontrar una solución porque el vendedor ya habrá recibido el pago. Si te pones en contacto con nosotros 1 mes o más después de haber recibido el objeto, por lo general no podremos abrir un caso y tendrás que dirigirte directamente al vendedor.

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

Como solo podemos evaluar los objetos virtualmente, algunos aspectos quedan fuera de nuestro control a la hora de encontrar una solución. Por ejemplo, no podemos verificar con total certeza si un objeto es como lo describió el vendedor. Pero recabamos pruebas, como fotos detalladas e información, para hacer que el proceso sea lo más justo posible.

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

Durante un caso o posteriormente, podemos decidir pagar al vendedor o reembolsar al comprador. Te avisaremos si esto sucede.

- **Reembolso al comprador después de haber pagado al vendedor**

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

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

- Confirmamos que el comprador nunca recibió el objeto.
- Recibimos pruebas de que el objeto no es auténtico, no se corresponde con su descripción o está dañado de una manera que no se indicó claramente en la descripción y las fotos del objeto.

- El vendedor no quiere suministrar el objeto al comprador o bien demuestra que no puede hacerlo.
 - El comprador hace uso del derecho de desistimiento.
 - Tanto el comprador como el vendedor acuerdan mutuamente cancelar la venta.
- **Podemos pedirte que nos hagas un reembolso**
Si decidimos reembolsar o pagar a otro usuario en tu nombre, deberás reembolsarnos el importe reembolsado o pagado.
 - **Podemos tomar medidas de protección**
Aceptas que, durante la gestión de un caso, podemos tomar medidas de protección para mantener la seguridad y equidad de Catawiki. Estas medidas incluyen lo siguiente:
 - suspender, retener o revertir pagos o reembolsos dirigidos a ti;
 - suspender temporal o permanentemente tu cuenta o bloquearte la posibilidad de pujar, comprar o vender.

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

- **Auditorías y cooperación**
Si nosotros o una autoridad pública necesitamos verificar algo relacionado con la procedencia, los bienes culturales, la exportación o la legislación sobre sanciones, es posible que te pidamos que facilites información o documentos justificativos. Deberás colaborar plenamente en estos controles cuando se te pida de manera razonable. Si un objeto es incautado por la aduana o las fuerzas y cuerpos de seguridad debido a la falta de información o a información incorrecta, el usuario que proporcionó dicha información será responsable de cualquier consecuencia.

Resumen: Si tienes un problema con otro usuario, haremos todo lo razonablemente posible para resolver la situación en cuestión. Aceptas que podemos tomar medidas para resolver el caso de manera justa.

Artículo 12. Disputas entre tú y nosotros

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

- **Para usuarios y terceros**

Si crees que no hemos podido lograr un buen resultado después de haber utilizado nuestro sistema interno de resolución de reclamaciones, puedes ponerte en contacto con un organismo certificado extrajudicial de resolución de litigios. En caso de que se nos pida que participemos, lo haremos.

- **Para vendedores profesionales**

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

- **Comunicar quejas sobre nosotros en un plazo de 6 meses**

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

- **Podemos compensar las reclamaciones**

Si nos debes dinero en virtud de estas Condiciones, por ejemplo, debido a impuestos, sanciones, gastos de reembolso u otras solicitudes, podremos deducir dicho importe de cualquier pago que te debamos. Esto también se aplica si se nos responsabiliza de los costes debido a tus acciones o porque no cumpliste estas Condiciones o la legislación aplicable. Si el importe que te debemos no es suficiente para cubrir lo que nos debes, deberás pagarnos el saldo restante.

- **Podemos solicitar que se reintegre el reembolso de un comprador**

Si un comprador recibe un reembolso incorrecto, el comprador deberá reembolsarnos el importe total del reembolso (incluyendo sanciones y gastos). Siempre avisaremos al comprador si debe reembolsarnos.

Un reembolso incorrecto incluye lo siguiente:

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

- **Plazo de prescripción**

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

Este plazo de 12 meses también se aplica si has informado sobre una disputa y nosotros (o un proveedor de servicios externo) te hemos pedido más

información o detalles, como los datos de la cuenta bancaria para enviarte un pago. Si no respondes en un plazo de 12 meses, consideraremos la disputa como caducada. Te enviaremos recordatorios para que respondas antes de que pasen los 12 meses.

- **Ley aplicable y jurisdicción**

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

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

- **Podemos tomar medidas de protección**

Durante el proceso de reclamación, podemos tomar las medidas de protección explicadas en el [artículo 13](#).

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

Artículo 13. Mantener segura nuestra plataforma

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

- **Podemos limitar tu participación**

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

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

Podemos deshabilitar o desactivar tu cuenta en cualquier momento durante la compra o venta, o bien podemos limitarte la posibilidad de acceder a la configuración de tu cuenta o actualizarla.

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

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

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

Podemos eliminar una puja, utilización de la opción Comprar ya o un objeto de una subasta activa. También podemos cancelar una subasta o venta, por ejemplo, si sospechamos que existen problemas técnicos, infracciones de las Condiciones (como pujas fraudulentas) o incumplimientos de la legislación relativa a sanciones, controles de exportación o bienes culturales.

- **Podemos reiniciar, pausar o ampliar las subastas en línea**

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

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

Utilizamos nuestro registro de pujas para determinar quién ha realizado la puja válida más alta. Si alguna vez hay una diferencia entre el registro de pujas y lo que se muestra en pantalla o en los mensajes, prevalecerá el registro de pujas.

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

Si se elimina una puja por error, o si un error humano o del sistema afecta al resultado de una subasta, podríamos corregir el resultado. Esto podría incluir la anulación de una venta y la adjudicación del objeto al mejor pujador correcto. En esos casos, reembolsaremos al comprador afectado el importe íntegro, incluida cualquier tarifa de la Protección del Comprador, pero no nos hacemos responsables de costes o pérdidas adicionales.

- **Podemos cancelar una venta**

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

- Creemos que el objeto es falsificado o robado.

- Una situación imprevisible significa que el contrato de compraventa no se puede cumplir (considerada de fuerza mayor).

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

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

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

- **Orientamos al vendedor sobre qué hacer con un objeto no vendido**

Si un objeto no se vende, podemos volver a ofrecerlo para subasta, ofrecerlo al mejor o al segundo mejor pujador, o venderlo a través de la opción Comprar ya. Tomamos esta decisión consultando al vendedor.

- **Podemos tomar medidas de protección**

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

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

Podemos eliminar anuncios, cancelar transacciones o suspender cuentas si sospechamos que se ha producido una infracción de la ley o de estas Condiciones. Esto incluye cuestiones relacionadas con bienes culturales, sanciones, control de exportaciones, esclavitud moderna o derechos humanos.

- **Cooperación con las autoridades públicas**

Catawiki notificará y cooperará completamente con las autoridades públicas competentes cuando así se requiera, y espera lo mismo de ti. Esto incluye facilitar información y documentación precisas cuando se te solicite.

- **Finalización por quiebra o insolvencia**

Podemos suspender o finalizar inmediatamente tu acceso a nuestros servicios si te declaras en quiebra, se te declara insolvente, se inicia un procedimiento de liquidación o realizas una cesión en beneficio de los acreedores. Esto se aplica tanto si el procedimiento es voluntario como involuntario, y tanto si eres un particular como una empresa.

- **Nuestra decisión es definitiva**

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

- **Expectativas de comportamiento y aplicación de medidas contra el uso indebido**

Esperamos que todos los usuarios sigan nuestras [Normas de la comunidad](#), que explican qué tipo de comportamiento es apropiado cuando se utiliza nuestra plataforma en línea. Para saber cómo evaluamos y respondemos a los casos de uso indebido grave o reiterado, puedes consultar nuestra [Política relativa al uso indebido](#).

- **Penalización por incumplir nuestras Condiciones**

Podemos imponer una multa, a pagar de inmediato, del 15 % del precio de compra de un objeto o 1000 €, la cantidad de las dos que sea mayor, por cada infracción individual de nuestras Condiciones. Por cualquier infracción de nuestras Condiciones que no esté relacionada con una venta específica, esta multa será de 1000 €.

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

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

Aspectos prácticos

Artículo 14. Naturaleza de una plataforma en línea

Gestionar una plataforma en línea significa que la disponibilidad, la seguridad y la funcionalidad son diferentes a las de un mercado físico. Debido a esto, hay algunas situaciones que no podemos controlar o acciones que necesitamos llevar a cabo para mantener la seguridad y equidad de Catawiki.

- **Disponibilidad**

Podemos realizar cambios en nuestra plataforma en línea en cualquier momento. Por ejemplo, para lo siguiente:

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

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

- **Seguridad**

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

- **Funcionalidad**

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

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

Podemos personalizar la forma en que los objetos, contenidos o recomendaciones se ordenan o se muestran en nuestra plataforma en línea. Esto puede depender de identificadores como la información de tu cuenta cuando estás conectado, y para los visitantes que no están conectados, de la identificación del dispositivo, la ubicación o el comportamiento de navegación. También utilizamos sistemas automatizados para ayudar a ordenar, recomendar o personalizar lo que ves. Estos sistemas pueden tener en cuenta factores como la calidad de los objetos, el interés de los compradores y el rendimiento de los vendedores. También podemos emplear la información que nos facilitas para ofrecerte marketing dirigido y adaptar tu experiencia.

[Más información sobre el funcionamiento de la ordenación y la búsqueda.](#)

- **Revisión virtual**

Nuestros expertos revisan y seleccionan virtualmente los objetos que se venden en Catawiki. No obstante, como el proceso de revisión es virtual, no podemos garantizar la existencia, calidad, seguridad o legalidad de los objetos que se venden en nuestra

plataforma en línea, o que los objetos sean como el vendedor los ha descrito. Esto es responsabilidad exclusiva de nuestros vendedores.

Las señales menores de antigüedad, desgaste o propias de la fabricación artesanal son comunes en los objetos especiales y no siempre significan que el objeto no se corresponda con su descripción.

- **Usuarios independientes**

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

Tampoco podemos garantizar que los vendedores vayan a entregar los objetos, que los compradores vayan a pagarlos o que cualquiera de las partes vaya a completar una transacción o devolución.

Cada usuario es responsable de los contenidos que sube o comparte. No nos hacemos responsables de la exactitud, legalidad o autenticidad de dichos contenidos. Podemos retirarlos en cualquier momento sin responsabilidad alguna.

- **Tus expectativas**

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

- **Exención de responsabilidad**

Salvo que la ley exija lo contrario, y aparte de las excepciones que se enumeran a continuación, no nos hacemos responsables de ninguna pérdida o daño relacionado con el uso que hagas de nuestra plataforma, en el sentido más amplio, lo que también incluye, entre otras cosas, situaciones específicas como las siguientes:

- Acciones que van en contra de nuestras Condiciones y el uso ilegal de nuestra plataforma.
- La prestación de nuestros servicios y nuestra plataforma en línea, incluyendo, entre otros, tu uso de nuestros servicios.
- Información de cuenta falsa o inexacta, no facilitar información o datos que solicitemos.
- Tus pujas, compras o ventas de objetos en nuestra plataforma en línea.
- Tu envío o devolución de objetos.
- La exactitud de nuestras estimaciones, el hecho de que los objetos se valoren o vendan por una cantidad superior o inferior a la estimada.
- Cualquier disminución de valor, pérdida rentabilidad de la inversión o imposibilidad de revender un objeto. Los objetos vendidos en nuestra plataforma en línea no tienen como finalidad la inversión ni la reventa.

Si decides comprar con tales intenciones, lo haces por tu cuenta y riesgo.

- Errores en las descripciones de objetos causados por la traducción (automática).
- Cualquier error, omisión o incoherencia en el contenido generado o traducido mediante inteligencia artificial (IA), incluso en páginas de objetos, descripciones de objetos u otras partes de nuestra plataforma en línea.
- Cualquier consecuencia derivada de las fotos o vídeos subidos por los usuarios, lo que incluye facilitar datos personales, la infracción de derechos de terceros o contenido inapropiado o engañoso.
- Cualquier material de usuario que podamos eliminar o cambiar.
- El cumplimiento, conclusión, cancelación o terminación del contrato de compraventa, incluido el ejercicio de nuestros derechos en virtud del contrato de compraventa.
- El estado o funcionamiento de los objetos comprados en Catawiki.
- Cualquier medida razonable que tomemos para resolver casos o mantener nuestra plataforma segura y justa, incluyendo cualquier solución proporcionada para resolver un caso (ver [artículos 11 y 13](#)).
- Errores en cualquiera de nuestros textos publicados. Por ejemplo, en nuestra página de ayuda o en nuestras Condiciones y políticas.
- Material de usuario o comunicaciones que sean ilegales o vulneren los derechos de terceros.
- Tu uso de los servicios de proveedores de servicios externos.
- No disponibilidad, problemas técnicos u otros problemas que limiten tu acceso a nuestra plataforma.

● **Limitación de responsabilidad**

Si se nos considera responsables de algún acto u omisión, nuestra responsabilidad se limitará únicamente a los daños directos. Los daños directos solo se refieren a pérdidas financieras demostrables y a los costes razonables necesarios para prevenir, limitar o investigar daños. En ningún caso seremos responsables de daños indirectos, derivados o especiales. Estos incluyen, entre otros, la pérdida de ingresos, beneficios, cifra de negocios, datos, ahorros previstos o fondo de comercio.

Nuestra responsabilidad total siempre tiene como límite el importe de las comisiones o tarifas que te hayamos cobrado en los tres meses anteriores al incidente, o quinientos euros, la cantidad de estas que sea inferior. Esta limitación de responsabilidad también se aplica a nuestra gerencia, directores, expertos y otros empleados, representantes y sucesores legales.

Esta limitación no se aplica en casos de negligencia grave, conducta dolosa o daños derivados de lesiones a la vida, la integridad física o la salud. No nos hacemos responsables de los resultados si confías en los precios de reserva, los valores de los

objetos o los gastos de envío sugeridos o estimados. Eres el único responsable de tus decisiones en materia de precios y envíos.

- **Indemnización**

Si incumples estas Condiciones o cualquier política a la que se haga referencia, un contrato de compraventa, la legislación aplicable, o realizas cualquier acción fraudulenta o ilegal, aceptas indemnizarnos a nosotros y a nuestras filiales, directores, empleados y representantes por cualquier reclamación, pérdida o coste que se derive de ello. Esto incluye reclamaciones de usuarios, terceros o autoridades públicas, y cubre cualquier gasto razonable en que incurramos para responder o resolver dichas reclamaciones. También cubre cuestiones como sanciones reglamentarias, disputas sobre propiedad intelectual, fraude o problemas relacionados con objetos falsificados, robados, procedentes de saqueos o exportados ilegalmente vinculados al uso que haces de nuestra plataforma.

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

- **No ejecución**

Algunos procesos, comprobaciones o acciones mencionados en estas Condiciones pueden aplicarse de forma selectiva, modificarse o no aplicarse en absoluto. Si por alguna razón elegimos no hacer cumplir alguna parte de nuestros acuerdos contigo, no significa que renunciemos a ellos u otros derechos que tengamos en virtud de nuestros acuerdos.

Resumen: Trabajamos duro para mantener la seguridad y el buen funcionamiento de Catawiki. Pero no podemos ofrecer garantías ni ser considerados responsables del funcionamiento y la disponibilidad de nuestra plataforma en línea o del comportamiento de nuestros usuarios.

Artículo 15. Modificación de nuestras Condiciones

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

- **Aceptación de las Condiciones modificadas**

Si continúas utilizando nuestra plataforma en línea después de que las Condiciones hayan sido modificadas o complementadas, aceptas irrevocablemente las Condiciones modificadas o complementadas.

- **Rechazo de las Condiciones modificadas**

Si no quieres aceptar las Condiciones modificadas o complementadas, no podrás seguir utilizando la plataforma en línea y tendremos que eliminar tu cuenta.

- **Divisibilidad**

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

- **Transferencia de derechos a un tercero**

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

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

Artículo 16. Opiniones y contacto

- **Ponerse en contacto con otros usuarios**

Después de comprar o vender un objeto, puedes utilizar nuestro sistema de mensajería interno para comunicarte directamente con otro usuario. Este sistema es una excelente vía para organizar el envío o recogida de un objeto, o para que los compradores hagan preguntas sobre un objeto.

- **Puedes dejar opiniones y responder a ellas**

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

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

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

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

- **Sé respetuoso y sigue las reglas**

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

- enviar publicidad o promociones no solicitadas, solicitudes de donaciones o spam;

- insultar, acosar o discriminar a otros usuarios o a nuestros empleados;
- llegar a un acuerdo con un usuario al margen de nuestra plataforma en línea con el fin de evitar la tarifa de la Protección del Comprador y las comisiones de venta.

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

- **Contactar con nosotros**

Si tienes preguntas sobre nuestra plataforma en línea, nuestros servicios o nuestras Condiciones, o si tienes problemas técnicos, nuestro experimentado equipo de ayuda está a tu disposición para atenderte. Nuestro objetivo es responder a tiempo y, en la medida de lo posible, ofrecer una respuesta o solución útil.

Puedes ponerte en contacto con nuestro equipo de ayuda a través de la Página de ayuda.

Las autoridades públicas pueden ponerse en contacto con nosotros a través de nuestro canal específico en lawenforcement@catawiki.nl

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