

## Condiciones Generales de Servicio - Proveedor de Servicios

### Aplicables a partir del 1 de marzo de 2026

*Adquisición de Tilli por Reekom en noviembre de 2025. Los servicios de Tilli están ahora integrados en la empresa Reekom.*

BLÉRIOT REEKOM FACTORY, sociedad anónima simplificada unipersonal con un capital de 5.000 euros, inscrita en el Registro Mercantil de París bajo el número 928 855 881, con domicilio social en 7 PLACE DE L'HOTEL DE VILLE, 93600 AULNAY-SOUS-BOIS, representada por el Sr. Guillaume PERRET DU CRAY, su Presidente, (en adelante "REEKOM"), ha desarrollado una actividad consistente, a través de su sitio web tilli.fr y una aplicación móvil, incluido el back-office, (en conjunto, la "Plataforma"), en proporcionar a los usuarios individuales (el "Cliente Final"), un servicio de puesta en contacto con sastres profesionales (los "Proveedores"), para que puedan llevar a cabo diversas reparaciones o creaciones de artículos (ropa, accesorios, decoración textil...) (el/los "Servicio(s)").

En este contexto, las actividades de Reekom se limitan en principio a (i) proporcionar acceso a la Plataforma a los Proveedores y Clientes Finales, y (ii) permitir así la puesta en contacto entre Proveedores y Clientes Finales que hayan realizado solicitudes de arreglos o creaciones.

Además, Reekom también ofrece a los Proveedores la posibilidad de responder a más oportunidades poniendo a los Proveedores en contacto con clientes finales de Marcas que tienen un acuerdo específico con REEKOM (los "Clientes B2B") a través de otros medios (en conjunto, los "Servicios Anexos"), lo que permite a los Proveedores ampliar sus posibilidades de colaboración con Reekom.

### 1. DEFINICIONES

Los términos y expresiones que se mencionan a continuación tienen el significado que se indica cuando van precedidos de una letra mayúscula, a efectos de la interpretación y ejecución de las presentes Condiciones Generales de Servicio:

**"Prima de Reparación"**: se refiere a las reducciones sobre el precio de determinadas reparaciones elegibles identificadas en la lista de precios de Reekom (disponible en el siguiente enlace <https://Reekom.fr/nos-tarifs/>), que corresponden a la participación financiera de Refashion en el precio de la reparación.

**"Cliente Final"**: Usuario que utiliza la Plataforma para que se le realice uno o más Servicios a través de la Plataforma, y/o Cliente B2B. Se especifica que Reekom o REEKOM puede tener la condición de Cliente Final.

**"Pedido"**: el pedido realizado por un Cliente Final a Reekom a través de la Plataforma para la prestación de Servicio(s) por parte de un Proveedor y cualquier Servicio(s) complementario(s) añadido(s) posteriormente.

**"Pedido Múltiple"**: se refiere a la capacidad del Proveedor de recoger Pedidos de varios Clientes Finales en el taller de Reekom.

---

**"Condiciones Generales de Servicio"** o "CGS": el presente documento, que describe los términos y condiciones aplicables a la relación contractual entre Reekom y el Proveedor y que complementa las Condiciones Generales de Uso.

**"Condiciones Generales de Uso"**: las condiciones generales de uso de la Plataforma aplicables a todos los Usuarios que utilicen la Plataforma.

**"Contrato"**: el conjunto constituido por las Condiciones Generales de Servicio y las Condiciones Generales de Uso.

**"Espacio Taller del Proveedor"**: Espacio personal del Proveedor dedicado a él en la Plataforma (en particular a través de la aplicación móvil proporcionada por Reekom). Por claridad, se especifica que (i) el Espacio Taller del Proveedor sólo es accesible a través de la aplicación móvil de Reekom y que (ii) cualquier mención del derecho de acceso a la Plataforma por parte del Espacio Taller del Proveedor en las CGS se considera que cubre únicamente el acceso a su Espacio Taller del Proveedor a través de dicha aplicación móvil, no pretendiendo las CGS conceder ninguna otra licencia al Proveedor sobre otros componentes de la Plataforma.

**"Marca"**: un cliente y/o cuenta profesional que ha celebrado un contrato de asociación con Reekom, que puede hacerse cargo de una parte del Precio Total facturado al Cliente Final en el marco de una Oferta de Marca o solicitar a Reekom la prestación de Servicios Anexos por un Proveedor.

**"Oferta de Marca"**: el importe que una Marca desea ofrecer al Cliente Final que solicita Servicios a través de la Plataforma, en el marco de un contrato de asociación celebrado entre la Marca y Reekom. La Oferta de Marca puede ser proporcionada directamente por la Marca o comunicada al Cliente Final en forma de nota de crédito.

**"Proveedor"**: tiene el significado que se le da en la introducción. El prestador de servicios trabaja de forma independiente y presta uno o más Servicios encomendados a través de la Plataforma. Ejerce su actividad a través de una sociedad mercantil en el marco de una relación de aportación de negocios. El Proveedor debe estar inscrito en el registro mercantil según su actividad y contar con un seguro profesional.

**"Precio de Conexión"**: el precio pagado por el Cliente Final a Reekom por la puesta en contacto con el Proveedor.

**"Precio de los Servicios"**: el importe total de los precios acumulados de los Servicios objeto del Pedido; este importe incluye únicamente el precio del servicio de costura adeudado al Proveedor.

**"Precio Total"**: se refiere al precio total facturado al Cliente Final, incluido el Precio de los Servicios y el Precio de Conexión, y, en su caso, los gastos de envío o desplazamiento si no están incluidos en el Precio de los Servicios.

**"Producto"**: se refiere al artículo del Cliente Final sobre el que interviene el Proveedor. Los Productos pueden ser, en particular, prendas de ropa, vestidos de novia, accesorios, decoración textil como cortinas o manteles.

**"Servicio(s)"**: la(s) prestación(es) de servicio de sastrería, desde el arreglo hasta la creación, encomendada(s) a un Proveedor a través de la Plataforma.

**"Servicios Anexos"**: tiene el significado que se le da en la introducción.

**"Servicio(s) Encargado(s)"**: el/los servicio(s) ofrecido(s) por un Proveedor a través de la Plataforma y enumerado(s) en el Pedido.

**"Plataforma"**: tiene el significado que se le da en la introducción. La Plataforma incluye los plugins de Reekom disponibles en sitios asociados, y las plataformas Reekom dedicadas puestas a disposición de las Marcas. La plataforma también incluye páginas de co-branding (alojadas en el sitio tilli.fr). En el caso de determinadas actualizaciones específicas o posibles problemas técnicos, el modo de comunicación y gestión operativa de los Pedidos, habitualmente administrado por la Plataforma, puede adoptar la forma de intercambios de correos electrónicos con el servicio de Reekom.

**"Usuario"**: toda persona física o jurídica que utilice la Plataforma, como Cliente Final o Proveedor.

## 2. OBJETO

Las Condiciones Generales de Servicio tienen por objeto definir:

- las condiciones en las que Reekom:
  - proporciona al Proveedor acceso a la Plataforma (a través de su Espacio Taller del Proveedor); y
  - transmite propuestas de Servicios Anexos a través de la Plataforma o directamente por correo electrónico, o por SMS, lo que permite al Proveedor ponerse en contacto con Clientes Boutique y realizar, en nombre de Reekom, misiones para Marcas;
- las condiciones en las que el Proveedor se compromete a prestar el Servicio, tal como se define en el artículo 3 de las CGS, a los Clientes Finales, así como los Servicios Anexos a los Clientes Boutique, Marcas y Clientes B2B.

## 3. SERVICIOS

Reekom podrá confiar al Proveedor los siguientes Servicios en materia de arreglos y reparaciones:

- atender una solicitud de Servicios emitida por un cliente Marca y llevar a cabo el Pedido en las instalaciones de la Marca.
- prestación de Servicios Anexos en las condiciones descritas en el artículo 10 de las CGS.

## 4. APLICACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO

**4.1** Las Condiciones Generales de Servicio son accesibles en cualquier momento en el Espacio del Proveedor y pueden ser guardadas y/o impresas por el Proveedor. Las Condiciones Generales de Servicio se aplican, sin restricción ni reserva y de pleno derecho, a la relación entre Reekom y el Proveedor, desde su registro en la Plataforma por parte del Proveedor, y (ii) a todos los Servicios prestados por un Proveedor a través de la Plataforma y a los Servicios Anexos, independientemente de

las cláusulas que puedan aparecer en los documentos del Proveedor (como sus condiciones generales de servicio).

El registro en la Plataforma por parte del Proveedor implica que el Proveedor consulte y acepte expresamente las Condiciones Generales de Servicio, que pueden guardarse y/o imprimirse, haciendo clic en el botón de confirmación habilitado para ello (que reproduce la frase "Certifico que he leído y aceptado las condiciones generales de uso y servicio del sitio [www.Reekom.fr](http://www.Reekom.fr) de la empresa Reekom"). Esta validación implica la aceptación sin restricción ni reserva de todas las Condiciones Generales de Servicio. No se aceptará ningún registro si el Proveedor no ha aceptado previamente las Condiciones Generales de Servicio y las Condiciones Generales de Uso.

Las Condiciones Generales de Servicio son modificables en cualquier momento por Reekom. El Proveedor será informado de cualquier modificación sustancial realizada en las Condiciones Generales de Servicio por correo electrónico a la dirección indicada durante su registro y mediante un mensaje al conectarse a la Plataforma. Las modificaciones de estas Condiciones Generales de Servicio son oponibles a los Proveedores desde el momento de su publicación en línea en la Plataforma, pero no pueden aplicarse a los Servicios encargados con anterioridad; la versión aplicable al Pedido o a cualquier otra solicitud de Servicio es la que esté vigente en la Plataforma en la fecha de su validación o confirmación.

En caso de rechazo de dichas modificaciones, el Proveedor se compromete a informar a Reekom por correo electrónico sin demora de su deseo de darse de baja de la Plataforma, y de que no se le dirijan más Pedidos ni solicitudes de Servicios Anexos; sin embargo, deberá completar todos los Pedidos y Servicios Anexos en curso.

**4.2** El Proveedor es informado de que cualquier Pedido realizado por un Cliente Final implica, por parte de este último, la aceptación previa, plena e incondicional de las Condiciones Generales de Venta y las Condiciones Generales de Uso de la Plataforma, accesibles en la siguiente dirección:  
[https://tilli-files-hosting.netlify.app/terms/CGU\\_ES.pdf](https://tilli-files-hosting.netlify.app/terms/CGU_ES.pdf)

**4.3** La información que figura en la Plataforma se proporciona a título informativo y es revisable en cualquier momento. Reekom está facultada para realizar las modificaciones que considere oportunas, en cualquier momento.

**4.4** El Proveedor reconoce y garantiza tener la capacidad y la edad requerida (mayoría de edad) para prestar los Servicios.

## **5. DURACIÓN**

El Contrato entra en vigor en la fecha de registro del Proveedor en la Plataforma y seguirá siendo aplicable mientras el Proveedor esté registrado en la Plataforma.

## **6. ACCESO A LA PLATAFORMA**

### **6.1 Formulario de registro del Proveedor en la Plataforma**

Para registrarse en la Plataforma y poder recibir Pedidos de Clientes Finales o solicitudes de Servicios Anexos, el Proveedor debe cumplimentar y remitir previamente un formulario de registro de Proveedor en la Plataforma (el "Formulario"). El procedimiento de registro y cumplimentación del Formulario es un requisito previo obligatorio para el procedimiento de incorporación del Proveedor.

El Formulario implica la comunicación de todos los datos e información solicitados durante la operación, y en particular:

- Apellidos
- Nombre
- Copia de un documento de identidad (documento nacional de identidad, pasaporte y, en su caso, el permiso de residencia (anverso y reverso))
- Datos bancarios ("RIB")
- Documento K-BIS de la empresa que justifique una actividad profesional independiente
- Certificado de vigilancia, si procede
- Número SIRET/SIREN
- Número de teléfono
- Dirección de correo electrónico
- Historial profesional ("CV") (opcional)
- Especialidad del sastre (p. ej.: Seda/gasa, Traje, Punto, Bordado)
- Justificante de domicilio
- Certificado de responsabilidad civil personal y, en su caso, profesional

La información requerida en el Formulario marcada con un asterisco es necesaria para el registro en la Plataforma - son necesarias para Reekom para el seguimiento administrativo y legal. Las respuestas a las preguntas no precedidas de un asterisco son opcionales y no tienen ninguna consecuencia para el registro en la Plataforma.

A título recordatorio, el Proveedor que ejerce a través de una sociedad mercantil debe tener la condición de artesano en el sentido de las disposiciones legales y, en particular, estar inscrito en el Directorio de Oficios y/o en el Registro Mercantil según su condición.

Reekom confirma la recepción del Formulario mediante el envío de un correo electrónico a la dirección de correo electrónico comunicada en el Formulario o llamando al Proveedor al número de teléfono indicado en el Formulario.

El Proveedor es el único responsable de todos los datos que introduzca y facilite a Reekom y, en general, de todo el contenido que comunique a través de la Plataforma, y garantiza a Reekom que la información es exacta, precisa y completa y que no infringe ningún derecho de terceros ni viola ninguna legislación o reglamentación vigente.

El Proveedor es el único responsable de la pérdida y/o daño resultante de los elementos y/o información transmitidos a Reekom o comunicados a través de la Plataforma que sean incompletos o engañosos.

El Proveedor presentará a Reekom en el momento del registro, y cada seis meses como máximo, hasta el final de su relación contractual con Reekom, los elementos a que se refieren los artículos L. 8222-1 y L. 8254-1 del Código de Trabajo.

El Proveedor se compromete a garantizar sistemáticamente la actualización de los datos e información que le conciernen en la Plataforma o mediante correo electrónico dirigido a Reekom, en particular se compromete a informar a Reekom de cualquier cambio en su situación administrativa que haga obsoleta la información comunicada a través del Formulario.

## **6.2 "Onboarding" del Proveedor (referenciación del Proveedor)**

Una vez que Reekom haya confirmado la recepción del Formulario al Proveedor, se pondrá en contacto con el Proveedor para invitarle a una sesión de presentación en la que se detalle el funcionamiento de la Plataforma y los Servicios Anexos, si procede. Esta sesión podrá realizarse a distancia.

Tras su participación en la sesión de formación, si el Proveedor desea beneficiarse del acceso a la Plataforma, se le invitará a demostrar sus conocimientos prácticos para finalizar su registro.

En este contexto, Reekom organizará una prueba técnica a distancia durante la cual el Proveedor será invitado a demostrar su dominio de las técnicas requeridas en el marco de los Servicios y Servicios Anexos.

El Proveedor que haya superado la prueba técnica será registrado provisionalmente en la Plataforma y se le invitará a realizar tres Pedidos transmitidos por Reekom para Clientes Finales. En ausencia de respuesta negativa de un Cliente Final, el Proveedor quedará definitivamente registrado en la Plataforma y podrá recibir de Reekom un número ilimitado de Pedidos y solicitudes de Servicios Anexos.

Reekom también se reserva el derecho de auditar, especialmente en el marco de la obligación de vigilancia y la lucha contra el trabajo no declarado durante el proceso de incorporación y a lo largo de la duración de la colaboración. Este procedimiento de "onboarding" consiste en que Reekom asegure la calidad del servicio ofrecido a los Clientes Finales y a las Marcas y el cumplimiento de la legislación laboral.

Para facilitar su facturación en misiones de recogida con nuestro socio, usted, como Proveedor, reconoce haber tomado nota de las disposiciones del presente documento.

Los elementos previstos en el presente documento se añaden a las disposiciones previstas en las Condiciones Generales de Servicio accesibles en la Plataforma.

### **- Recepción de una propuesta de misión en la Plataforma:**

Cualquier propuesta de misión a iniciativa de los Clientes Finales (particulares y boutiques asociados a Reekom) será recibida en la Plataforma, a través de su Espacio de Proveedor. Cualquier servicio, incluido el desplazamiento, no referenciado en la Plataforma no puede facturarse en un plazo inferior a 45 días.

- Validación de la Cita 1 (RDV1):

Tras la aceptación de la misión en la Plataforma, el Proveedor es responsable de llevar a cabo la cita el día y la hora acordados.

Cualquier modificación que afecte a la organización de esta primera cita deberá comunicarse al servicio de atención al cliente de Reekom para que pueda realizarse el cambio. Deberá llevarse a cabo una comparación entre los artículos indicados en la Plataforma y los presentados in situ para confirmar la aceptación física del lote de pedidos y, si es necesario, ajustar el presupuesto.

En el contexto de una recogida en boutique, si se detecta una anomalía de precio\* o visual\*\*, el Proveedor informa al equipo de ventas in situ y toma medidas correctoras.

- Validación de la Cita 2 (RDV2):

Antes de devolver la misión, el Proveedor comprueba el cumplimiento de los arreglos de Reekom para la RDV2 gracias al cuaderno de calidad estándar presente en la sección "ayuda" de la Plataforma.

La devolución física debe realizarse el día y la hora acordados con el Cliente Final concernido. Cualquier imprevisto será notificado lo antes posible al servicio de atención al cliente de Reekom.

Durante la devolución, deberá realizarse una verificación de los arreglos llevados a cabo en presencia del Cliente Final (particular o vendedor de la boutique).

La validación de la RDV2 debe realizarse al mismo tiempo que una validación en la Plataforma. Esta validación conlleva entonces el fin de la misión y la toma en cuenta del próximo pago. En caso de anomalía detectada tras la devolución, la organización de una cita de ajuste denominada RDV3 será planificada en un plazo de 1 mes a partir de la fecha de RDV2 registrada y validada.

- Pago:

El pago sólo puede tener lugar tras la validación de la RDV2 (o RDV3 si la hubiera). El pago se realizará en un plazo de 10 días hábiles a partir de la fecha de validación de la RDV2 o RDV3 en la Plataforma.

Si existe una discrepancia entre el presupuesto introducido inicialmente y el que refleja el trabajo realmente realizado, y no fue modificado durante la RDV1 directamente desde la Plataforma y notificado a título informativo, **el Proveedor no podrá formular ninguna reclamación posterior y Reekom no deberá hacer ningún pago adicional.**

Si el Proveedor se desplaza en el marco de la RDV 1 y ningún artículo le es finalmente entregado, el Proveedor podrá solicitar el reembolso de los gastos de desplazamiento, según las tarifas aplicables.

\* el título del arreglo no corresponde al trabajo real previsto

\*\* el número de artículos o el nombre del artículo presentado es diferente al registrado

Este procedimiento de "onboarding" llevado a cabo por Reekom garantiza que la calidad del servicio prestado a los clientes finales y a las marcas respeta la legislación laboral.

### 6.3 Espacio Taller del Proveedor

Una vez registrado el Proveedor en la Plataforma, se beneficiará del acceso al Espacio del Proveedor, un espacio personal dedicado a nombre de su empresa y en el que podrá:

- Aceptar Pedidos y solicitudes de Servicios Anexos si procede;

- Gestionar su agenda y las citas programadas con los Clientes Finales;
- Consultar el historial de Servicios prestados a los Clientes Finales y los Servicios Anexos, así como las facturas correspondientes;
- Consultar el balance mensual de sus misiones e ingresos;
- Consultar las valoraciones y comentarios de sus Clientes Finales para cada misión;
- Consultar guías prácticas de costura (sección Ayuda);
- Contactar con Reekom;

En este contexto, el Proveedor se compromete a ponerse en contacto con Reekom en caso de emergencia o de necesidad de información adicional relativa a su pedido.

#### **6.4 Seguridad del identificador de acceso y la contraseña**

El identificador de acceso y la contraseña son confidenciales y están reservados para el uso personal del Proveedor, excluyendo cualquier uso que pudiera hacerse de ellos por parte de terceros. Así pues, el Proveedor se compromete a preservar la confidencialidad de sus identificadores de acceso y contraseña y en ningún caso a transmitirlos a terceros. Se presume que el Proveedor es responsable de cualquier acción resultante de una conexión a la Plataforma desde su identificador de acceso, por lo que Reekom no puede en ningún caso ser responsable de las consecuencias de dicho uso.

En caso de pérdida de la contraseña, el Proveedor dispone de un enlace dedicado en la página de inicio de la Plataforma "Contraseña olvidada". A continuación, se le pedirá que introduzca su dirección de correo electrónico y valide la página. Tras la validación de esta página, se enviará un correo electrónico a la dirección indicada y se pedirá al Proveedor que haga clic en un enlace de activación para verificar la dirección de correo electrónico. El Proveedor será redirigido a una página de la Plataforma donde podrá elegir una nueva contraseña.

En caso de uso no autorizado de su contraseña por parte de un tercero, el Proveedor tiene la obligación de cambiar dicha contraseña a través de la página dedicada de la Plataforma.

#### **6.5 Baja**

El Proveedor tiene la opción de solicitar su baja de la Plataforma en cualquier momento enviando un correo electrónico especificando el objeto de su solicitud a la siguiente dirección: [contact@reekom.fr](mailto:contact@reekom.fr).

En este contexto, el Proveedor se compromete a finalizar todos los Pedidos aceptados antes de la recepción de su solicitud de baja por parte de Reekom, en las condiciones previstas en las Condiciones Generales de Servicio.

### **7. ACEPTACIÓN DE PEDIDOS - RELACIÓN CON EL CLIENTE FINAL**

#### **7.1**

Se recuerda y acepta expresamente por el Proveedor que la Plataforma es estrictamente una plataforma de conexión en línea mediante la cual Reekom permite a los Clientes Finales ponerse en contacto con los Proveedores con el fin de realizar Pedidos. Por lo tanto, el Proveedor reconoce que está contractualmente vinculado al Cliente Final en el contexto de la ejecución de un Pedido. En este contexto, la responsabilidad de Reekom no puede ser objeto de reclamación por ningún daño causado al Cliente Final y que se produzca con ocasión de, en relación con o a raíz de la ejecución de los Servicios Encargados.

No obstante, en caso de reclamación relacionada con los Servicios Encargados, Reekom se hará cargo de la gestión de la reclamación en nombre del Proveedor, en las condiciones previstas en el artículo 20 de las Condiciones Generales de Servicio.

**7.2** Cuando un Cliente Final realiza un Pedido a través de la Plataforma, y según diversos criterios, como la experiencia técnica solicitada (materiales, tipo de ropa/accesorios) y las zonas atendidas por el Proveedor, el Pedido será propuesto simultáneamente a varios Proveedores que cumplan estos criterios, y por orden de prioridad para optimizar sus desplazamientos (por ejemplo, si tienen otras citas próximas en el tiempo y/o geográficamente cercanas). El Proveedor seleccionado por Reekom para la prestación de los Servicios será el primero en haber aceptado el Pedido.

El Proveedor es perfectamente libre de aceptar o rechazar la ejecución del Pedido propuesto por cualquier razón que sea. El Proveedor, que ejerce a través de una sociedad mercantil, no está vinculado por ningún contrato de trabajo ni ningún vínculo de subordinación con Reekom y conserva toda su libertad en la materia.

En este contexto, el Proveedor tiene especialmente la posibilidad de especificar en su agenda sus restricciones y/o desplazamientos personales en determinados lugares para facilitar sus desplazamientos y la aceptación del Pedido.

El Proveedor goza de la mayor independencia en la organización de su actividad y su estructura jurídica. El Proveedor determinará sus métodos de trabajo, cuyos costes asociados asumirá únicamente él.

El Proveedor no tendrá ninguna obligación, para sus actividades, de utilizar la Plataforma, ni de pasar por Reekom en un momento o durante un período determinados, con sujeción a las disposiciones previstas en el artículo 15 de las CGS.

El Proveedor es libre de aceptar o rechazar los Pedidos recibidos a través de Reekom.

No obstante, el Proveedor se compromete y garantiza que solo aceptará realizar los Servicios para los que tenga la experiencia, las competencias y el know-how necesarios para su perfecta ejecución y para satisfacer las necesidades expresadas por el Cliente Final y para los que disponga del tiempo necesario para respetar el plazo de entrega previsto. En el caso de Proveedores que ejercen en nombre de su empresa, el proveedor registrado en la documentación legal de la empresa es el único responsable de la correcta ejecución de la prestación.

Si el Proveedor acepta un Pedido, deberá entonces confirmar o no su disponibilidad y su deseo de realizar los Servicios Encargados en su Espacio de Proveedor. Tras la recepción de esta confirmación por parte de Reekom, se envía una confirmación y un resumen al Cliente Final por correo electrónico.

**7.3** Durante la cita, el Cliente Final puede añadir otros Servicios no indicados en su Pedido inicial; corresponderá entonces al Proveedor aceptar o no estos Servicios complementarios, y finalizar el Pedido en la Plataforma, validando los Servicios finalmente encargados y el Precio de los Servicios aplicable.

Se especifica que el Proveedor es libre de fijar el Precio final de los Servicios asociado a los Servicios encargados por el Cliente Final, de conformidad con el artículo 12.1 de las CGS.

El contrato entre el Cliente Final y el Proveedor se forma tras la aceptación del Precio de los Servicios por el Cliente, durante la validación del Pedido final que tiene lugar al término de la primera cita entre el Cliente Final y el Proveedor. En este contexto, el Proveedor se compromete a hacer validar al Cliente Final el presupuesto indicativo asociado al Pedido, desde su Espacio de Proveedor. Este acuerdo debe formalizarse mediante la firma electrónica del Cliente Final, que conlleva la aceptación del presupuesto, el cual se convertirá en firme y definitivo, y el envío al Cliente Final de un correo electrónico resumen de su Pedido.

## **8. MODIFICACIÓN - CANCELACIÓN DEL PEDIDO - RETRASO**

### **8.1 Cancelación o modificación de la cita / Pedido por parte del Cliente Final**

El Proveedor es informado de que el Cliente Final puede cancelar un Pedido antes de la fecha y hora de la cita inicialmente prevista. En este sentido, Reekom informará inmediatamente al Proveedor por correo electrónico y se compromete a hacer sus mejores esfuerzos para proponer un nuevo Pedido al Proveedor.

En caso de cancelación por parte del Cliente Final de un Pedido textil dentro de las 2 horas anteriores a la fecha y hora inicialmente previstas para la primera cita con el Proveedor, se abonará al Proveedor una compensación de 14 euros.

En esta hipótesis, Reekom no puede en ningún caso ser considerada responsable frente al Proveedor por ningún daño directo o indirecto que se produzca con ocasión de la cancelación del Pedido por parte del Cliente Final o en relación con ella, incluida cualquier posible pérdida de ingresos que se derive de la misma.

### **8.2 Cancelación o modificación del Pedido por parte del Proveedor**

El Proveedor se compromete a informar inmediatamente a Reekom en caso de no disponibilidad o cancelación del Pedido.

Si el Proveedor cancela el Pedido textil, inicialmente aceptado a través del Espacio Taller del Proveedor con una fecha de gestión definida explícitamente, en un período comprendido entre las 15:00 h y las 2 horas antes de la hora acordada, el Proveedor será deudor frente a Reekom de una suma de 25 euros IVA incluido.

Si el Proveedor cancela el Pedido textil, inicialmente aceptado y validado mediante intercambio de correos electrónicos u otro canal fuera del Espacio Taller del Proveedor, en un período inferior o igual a 24 horas antes de la gestión del Pedido, el Proveedor será deudor frente a Reekom de una suma igual a 50% del presupuesto establecido para el pedido.

Si el Proveedor cancela una cita 2 horas antes de la hora acordada para la misma, si no se presenta en la fecha y hora acordadas para una cita, o si cancela el Pedido con posterioridad a la cita, el Proveedor será deudor frente a Reekom de una suma de 25 euros, y del importe correspondiente al Precio de Conexión que Reekom habría percibido por el Pedido en cuestión.

### **8.3 Retraso en la entrega del Pedido**

El incumplimiento del plazo de entrega previsto en el Pedido imputable al Proveedor dará lugar a la aplicación de una penalización por retraso fijada en el 30% del Precio de los Servicios excluido IVA para un retraso de entre 1 y 7 días, el 50% para un retraso inferior a 2 semanas, el 100% para un retraso superior a 2 semanas, sin necesidad de realizar ningún trámite ni notificación previa y sin perjuicio de los daños e intereses que Reekom podría solicitar por el retraso del Proveedor en la ejecución del Pedido.

## **9. MODALIDADES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO**

**9.1** El Proveedor garantiza que solo él acudirá a la cita, y que en ningún caso podrá comunicar la información relativa al Cliente Final que le haya sido comunicada por Reekom a un tercero, y/o confiar el Pedido a un tercero.

**9.2** Durante la ejecución del Servicio, el Proveedor se compromete a no adoptar comportamientos hostiles o discriminatorios y, en particular, sin que esta lista sea exhaustiva, vinculados a la afiliación religiosa, el aspecto físico, el género, la afiliación étnica, la orientación sexual, la edad y/o el estado de salud, etc. Asimismo, el Proveedor se compromete a demostrar puntualidad y cortesía durante sus intercambios y citas con el Cliente Final.

### **9.3**

Al finalizar el Pedido, la Plataforma propone al Cliente Final que valore respectivamente las prestaciones del Proveedor y que escriba comentarios. Reekom no es, en ningún caso, responsable de ninguna opinión y/o valoración que los Clientes Finales puedan atribuir al Proveedor.

## **10. SERVICIOS ANEXOS**

A través de su Espacio de Proveedor, o directamente por correo electrónico, Reekom podrá proponer al Proveedor la realización de Servicios Anexos.

### **10.1 Servicios B2B "pop-up"**

Reekom podrá ponerse en contacto con el Proveedor para invitarle a participar en eventos "Pop-Up" con Marcas con el fin de proporcionar a los Clientes B2B servicios de arreglo, personalización y otras creaciones dentro de sus boutiques o un espacio dedicado elegido por la Marca.

En este contexto, el Proveedor, solo o en colaboración con otros, realizará los Servicios B2B como subcontratista de Reekom.

Los Servicios B2B serán facturados por el Proveedor a Reekom, según un acuerdo previamente pactado entre las Partes.

## **10.2 Servicio B2B Boutique "pick-up"**

Reekom podrá solicitar al Proveedor en el marco de una Oferta de Marca consistente en que el Proveedor recoja los Pedidos directamente de las Marcas, dentro de su propia boutique. En este contexto, el Proveedor no estará a cargo de la primera cita, ni de la validación del presupuesto, que será llevada a cabo por la propia Marca con el Cliente B2B.

La relación entre el Proveedor y el Cliente B2B comienza en la recogida del objeto del Pedido por parte del Proveedor en la Marca. Por lo tanto, el Cliente B2B recibirá información sobre la gestión de su Pedido y sobre el Proveedor, y el Pedido será procesado como cualquier Pedido clásico.

## **11. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR**

**11.1** El Proveedor se compromete a desplegar los medios necesarios para garantizar la correcta ejecución de los Servicios Encargados, los Servicios Anexos y el respeto de los plazos y condiciones de entrega previstos relativos al Servicio aceptado por el Proveedor. El Proveedor es el único responsable de la ejecución de los Servicios y garantiza que los materiales y técnicas utilizados son apropiados, cumplen las normas del oficio y cualquier instrucción formulada por el Cliente Final, el Cliente Boutique y/o la Marca.

**11.2** El Proveedor se compromete a cumplir la legislación y la reglamentación vigentes, especialmente las relativas a la informática, los ficheros, las libertades, la propiedad intelectual y los derechos de terceros, y es el único responsable de la conformidad de sus prestaciones y de su uso de la Plataforma con las leyes y reglamentaciones vigentes. En particular, el Proveedor es el único responsable de las creaciones realizadas con ocasión de la ejecución del Pedido y/o de las directrices creativas o estilísticas. El Proveedor garantiza que las creaciones realizadas con ocasión de la ejecución de los Pedidos no infringen ningún derecho de terceros y, en particular, los derechos de propiedad intelectual. En consecuencia, el Proveedor garantizará a Reekom frente a todas las acciones, reclamaciones, acciones, perjuicios, responsabilidades, costes o daños resultantes de la ejecución del Pedido o nacidos de él, incluidas y sin que ello sea limitativo, cualquier acción por infracción o competencia desleal, asumiendo el Proveedor a su cargo exclusivo los costes de cualquier negociación o litigio entablado por o contra estos terceros y ello, sin que la responsabilidad de Reekom pueda verse comprometida de ningún modo. A todos los efectos, se especifica que las creaciones realizadas en el marco de la ejecución de un Pedido escapan a todo control de Reekom.

**11.3** El Proveedor se compromete a realizar todas las declaraciones y formalidades necesarias para su actividad independiente y a cumplir todas sus obligaciones legales, sociales, administrativas y fiscales, así como todas las obligaciones específicas que le incumban en aplicación de la legislación de la que depende en el contexto de su actividad. La responsabilidad de Reekom no podrá ser exigida en ningún caso en caso de incumplimiento de estas obligaciones por parte del Proveedor.

El Proveedor es informado de que los ingresos que obtenga de los Pedidos que ejecute a través de la Plataforma y/o Reekom pueden estar sujetos a tributación por razón de su condición de autónomo y que, en consecuencia, está obligado a declararlos a la administración tributaria competente. Para obtener más información, el Proveedor puede consultar sus obligaciones en el sitio del servicio público: <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises>.

**11.4** El Proveedor se compromete a informar a Reekom de cualquier cambio de estatuto susceptible de tener consecuencias en el Precio de los Servicios, como la no sujeción o la sujeción posterior al IVA. En caso de sujeción al IVA, el Proveedor comunicará su número de IVA intracomunitario a Reekom. El Proveedor se compromete, en particular, a informar a Reekom de su sujeción posterior al IVA antes del primer día del mes en que deba aplicarse el IVA. En el supuesto de que el Proveedor no haya

comunicado esta información a Reekom antes de esta fecha, el Proveedor reconoce que será personalmente responsable del IVA aplicable a los Servicios Encargados.

## **12. CONDICIONES FINANCIERAS**

### **12.1 Precio y facturación**

El Proveedor es libre en todo momento de fijar los precios asociados a los Servicios prestados en el marco de un Pedido, especialmente en función de la valoración realizada durante la cita con el Cliente Final.

Al registrarse en la Plataforma, el Proveedor dispondrá, no obstante, de la lista de precios indicativa de Reekom, disponible a través de su Espacio de Proveedor. El Proveedor se compromete, en la medida de lo posible y salvo que la naturaleza de los Servicios lo requiera, a validar un Precio de los Servicios final acorde con la lista de precios, y en todo caso a practicar precios proporcionados y no excesivos en relación con la naturaleza de los Servicios Encargados.

El Proveedor es informado de que el Precio de los Servicios será pagado directamente por el Cliente Final al Proveedor a través de la Plataforma, mediante la plataforma de pago Mangopay, proporcionada por la empresa Mangopay SA, una empresa de derecho luxemburgués.

### **12.2 Oferta**

#### **12.2.1 Oferta de Marca**

El Proveedor es informado de que, en determinadas situaciones, las Marcas que han celebrado un contrato de asociación con Reekom desean ofrecer a sus clientes, que también se convierten en Clientes Finales en la medida en que soliciten Servicios a través de la Plataforma, una parte del precio de los arreglos (la "Oferta de Marca").

Al respecto, se prevé que el Proveedor sea remunerado por el Cliente Final a través de Mangopay con el precio restante a abonar por el Cliente Final tras la aplicación de la Oferta de Marca sobre el Precio Total.

En este contexto, la diferencia entre el Precio de los Servicios adeudado al Proveedor y el precio pagado por el Cliente Final es asumida por la Marca en el marco del contrato de asociación celebrado entre Reekom y la Marca, y será abonada al Proveedor directamente por Reekom (que se encargará de obtener la Oferta de Marca de la Marca) mediante facturación indirecta entre el Proveedor y Reekom.

Así pues, el Proveedor facturará en la práctica al Cliente Final la totalidad del Precio de los Servicios (incluso en el caso de que la Oferta de Marca sea equivalente a la totalidad del Precio Total, y en el que el Cliente Final no tenga nada que pagar), pero en realidad recibirá una parte del pago directamente de Reekom en concepto de Oferta de Marca.

#### **12.2.2 Oferta de Prima de Reparación**

Los servicios ofrecidos por Reekom incluyen el establecimiento de una Prima de Reparación. Véanse las modalidades de aplicación y la definición de los términos en el anexo.

### **12.3 Mandato de facturación**

El Proveedor confiere a Reekom, por toda la duración de su registro como Proveedor en la Plataforma, un mandato de facturación por los Servicios prestados a los Clientes Finales.

En virtud de este mandato, Reekom se hace cargo del procedimiento de emisión de facturas correspondientes a los Servicios que el Proveedor presta a los Clientes Finales.

En este contexto, el Proveedor dispone de un período de ocho (8) días a partir de la fecha de emisión de las facturas en su nombre por parte de Reekom para aceptarlas o impugnarlas. Transcurrido este período y en ausencia de impugnación de dicha factura, la factura se considerará formalmente aceptada por el Proveedor.

Las copias de las facturas emitidas por Reekom en nombre y por cuenta del Proveedor podrán enviarse por correo al Proveedor a petición suya, a través de su Espacio de Proveedor.

En el marco del mandato de facturación, el Proveedor conserva plena responsabilidad de:

- sus obligaciones en materia de facturación, y sus posibles consecuencias en materia de impuesto sobre el valor añadido;
- en su caso, el pago al Tesoro Público del impuesto sobre el valor añadido correspondiente a las Prestaciones facturadas en su nombre y por su cuenta;
- reclamar inmediatamente a Reekom cualquier copia de una factura no recibida;
- comunicar cualquier modificación en los datos de identificación de su empresa;
- conservar todos los documentos justificativos relativos a la ejecución de los Servicios, como copias de las facturas correspondientes, incluso en caso de auditoría por parte de la administración tributaria.

## 12.4 Comisión de Reekom

En el contexto de los Servicios, una parte del Precio del Servicio se atribuirá a Reekom, según los porcentajes indicados a continuación (la "Comisión"), especificándose que la Comisión se determina según las modalidades de optimización de la adquisición o gestión de los Pedidos en cuestión:

Servicio	Importe de la Comisión
<p><b>Servicio a domicilio estándar</b> (tarifa aplicable para cualquier conexión fuera de los Servicios B2B "pick-up")</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Gestión de la declaración y seguimiento de la Prima de Reparación: Reekom se encarga de la declaración para el artesano y de la restitución de los fondos. Reekom no anticipa los fondos, ya que en el caso de que las fotos presentadas sean rechazadas, Reekom no sería responsable de pagar al artesano por la prestación sobre el artículo en cuestión.</li><li>○ Cancelaciones del cliente &lt; 2h: 14 € compensados</li><li>○ Asistencia para presupuesto y apoyo personalizado a petición</li><li>○ Atención al cliente 7 días a la semana a través de la sección de ayuda y la aplicación</li></ul>	<p><b>30%</b> (importe mínimo de Comisión)+ 5 € de gastos de desplazamiento por pedido</p>
<p><b>Formato B2B "pick-up" - Optimización del proceso de pedido</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ pre-alfileres y asesoramiento al cliente ya realizados</li><li>○ Pedidos múltiples</li></ul>	<p>13% adicional</p> <p>+ 5 € de gastos de desplazamiento por recogida</p>

## 13. SEGURO

El Proveedor informa a Reekom de cualquier póliza de seguro suscrita con una empresa aseguradora notoriamente solvente que cubra su responsabilidad civil profesional por todos los daños susceptibles de ser causados con motivo de la ejecución de un Servicio.

## 14. RESPONSABILIDAD - GARANTÍA

**14.1** Se recuerda y acepta expresamente por el Proveedor que la Plataforma es estrictamente una plataforma de conexión en línea mediante la cual Reekom permite a los Clientes Finales ponerse en contacto con los Proveedores con el fin de realizar Pedidos.

El Proveedor es el único responsable de todos los Servicios que ejecute en nombre de un Cliente Final y utiliza la Plataforma bajo su exclusiva responsabilidad. En este contexto, el Proveedor es el único responsable del cuidado prestado a los bienes del Cliente Final, su correcta conservación y mantenimiento y de cualquier posible transporte de dichos bienes. El Proveedor será, por lo tanto, el

único responsable en caso de destrucción, deterioro o pérdida de una prenda confiada por el Cliente Final.

El Proveedor garantizará a Reekom frente a todas las reclamaciones, acciones, perjuicios, responsabilidades, costes o daños resultantes de la ejecución del Pedido o nacidos de él, incluida y sin que ello sea limitativo, su defectuosidad especialmente por causa de un defecto en la realización, y frente a todas las reclamaciones relativas a la calidad o la durabilidad de los Servicios ejecutados y a los daños materiales causados por los mismos.

Reekom, por lo tanto, no garantiza y no puede en ningún caso ser considerada responsable frente a nadie, en particular frente a un Cliente Final o un Proveedor, sin que ello sea limitativo, de:

- la exactitud, integridad y/o el carácter actual de la información y los datos introducidos por el Proveedor;
- la exactitud de la información proporcionada por el Proveedor sobre su situación administrativa, legal y fiscal;
- la satisfacción del Cliente Final, la aptitud, la calidad y/o la adecuación de un Proveedor y/o la ejecución de un Servicio por un Proveedor a una prestación buscada por el Cliente Final o a un Pedido para el que el Cliente Final le contrataría;
- cualquier Servicio prestado por el Proveedor, declarando y garantizando este último que no infringe ningún derecho de terceros y cumple con todas las disposiciones legales y reglamentarias aplicables;
- la elección de un Proveedor por el Cliente Final para la realización de un Pedido;
- cualquier daño de cualquier tipo que resultara de una falta o cualquier comportamiento de un Proveedor o de un Cliente Final;

y, en particular, Reekom declina toda responsabilidad por cualquier pérdida de beneficios, ingresos, oportunidades, datos, cualquier error, omisión, pérdida o cualquier retraso, pérdida de ingresos, pérdida de imagen, gastos, etc., o que se produzcan con ocasión de, en relación con o a raíz del uso de la Plataforma y/o los Servicios por parte del Proveedor y todos los daños directos o indirectos, especiales o accesorios que se deriven de ello.

**14.2** Reekom hará lo posible para que la Plataforma funcione correctamente en cualquier momento y permita a los Usuarios acceder a la Plataforma. No obstante, pueden producirse interrupciones por razones de mantenimiento o actualización, en caso de reparaciones de emergencia o en caso de fallo de los sistemas de telecomunicaciones u otros problemas técnicos que escapen al control de Reekom. La responsabilidad de Reekom no puede ser retenida en caso de fuerza mayor, ataque informático (piratería, hacking, etc.), avería (o mal funcionamiento) de hardware (especialmente informático), redes de telecomunicaciones e informáticas (especialmente internet) o corriente eléctrica, etc., especialmente cuando estos eventos conlleven un retraso, un incumplimiento en la ejecución o una interrupción del

acceso a la Plataforma. En general, Reekom no puede ser considerada responsable de un fallo que no sea de su responsabilidad.

Reekom puede además suspender o limitar temporalmente el acceso a la Plataforma y ello, de forma inmediata y sin notificación previa, cuando Reekom estime, a su entera discreción, que la Plataforma está sufriendo o va a sufrir una amenaza grave para la seguridad de los datos y/o su sistema (p. ej.: fallo de seguridad que podría provenir por ejemplo del antivirus o del editor del sistema operativo, ...).

**14.3** La responsabilidad de Reekom solo puede ser comprometida en caso de incumplimiento de sus compromisos derivados de las Condiciones Generales de Servicio y se limita a los perjuicios directos y personales sufridos por el Proveedor, con exclusión de cualquier perjuicio indirecto, de cualquier naturaleza.

## **15. NO CAPTACIÓN**

**15.1** El Proveedor se compromete a (i) no captar ni ponerse en contacto directa o indirectamente con un Cliente Final para quien haya prestado un Servicio utilizando la información recogida a través de la Plataforma o comunicada y/o recogida en el contexto de la ejecución de los Servicios por parte de este último, ni (ii) a que le sea confiado un Servicio directa o indirectamente por dicho Cliente Final, sin pasar por el intermediario de la Plataforma y/o Reekom, y ello por un período de dieciocho meses a partir de la finalización de dicho Servicio.

**15.2** En caso de incumplimiento de este compromiso, el Proveedor deberá pagar a Reekom una penalización equivalente al 50% del pedido realizado sin su intermediario. Esta penalización será debida de pleno derecho y tras la recepción de un requerimiento formal y sin perjuicio de todos los daños e intereses que Reekom podría solicitar como compensación por su perjuicio.

## **16. DATOS PERSONALES**

En el contexto y para las necesidades de la ejecución de los Servicios, Reekom comunica al Proveedor datos personales relativos a los Clientes Finales. Al respecto, al igual que Reekom, el Proveedor actúa como responsable del tratamiento, con respecto a la normativa aplicable en materia de protección de datos, y especialmente al Reglamento n.º 2016-679 de 27 de abril de 2016 (el "RGPD"), y a la Ley n.º 78-17 de 6 de enero de 1978 relativa a la informática, los ficheros y las libertades, tal como ha sido modificada.

El Proveedor se compromete así a tratar los datos personales de los Clientes Finales de conformidad con la normativa aplicable en materia de protección de datos, y a utilizarlos únicamente para las necesidades de la ejecución de los Pedidos, y para ningún otro fin. El Proveedor garantiza a este respecto a Reekom frente a cualquier reclamación o queja de los Clientes Finales relativa al tratamiento de sus datos personales por parte del Proveedor.

## **17. INDEPENDENCIA DE LAS PARTES**

Las partes actuarán en todo momento con plena independencia entre sí y ninguna disposición de las Condiciones Generales de Servicio puede interpretarse como creadora de ninguna filial, empresa conjunta o sociedad de hecho entre las partes.

## **18. DISPOSICIONES DIVERSAS**

**18.1** En el supuesto de que alguna de las disposiciones de las Condiciones Generales de Servicio fuera considerada nula, ilegal o inaplicable por un tribunal competente o por una autoridad con competencia para ello, o en aplicación de un texto legislativo o reglamentario vigente, la disposición contractual en cuestión será eliminada sin que se vea afectada la validez ni la inaplicabilidad de las demás disposiciones de las Condiciones Generales de Servicio, con sujeción al mantenimiento en vigor de las disposiciones esenciales de las Condiciones Generales de Servicio. Las partes se consultarán y negociarán de buena fe con el fin de intentar encontrar los medios para implementar el objetivo perseguido por dicha disposición.

**18.2** El hecho de que una de las partes no ejerza un derecho o no exija a la otra el cumplimiento de una obligación que le incumba en virtud de las Condiciones Generales de Servicio no equivaldrá a una renuncia al ejercicio de dicho derecho o al cumplimiento de dicha obligación, ni eximirá a la parte incumplidora del cumplimiento futuro de sus obligaciones en virtud del Contrato de conformidad con él.

**18.3** La ejecución de los Servicios y/o el uso de la Plataforma no implica ninguna cesión de ningún derecho de propiedad intelectual relativo a ninguno de los elementos o contenidos de la Plataforma, de la que Reekom es el único propietario, en beneficio del Usuario; cualquier extracción, reproducción, compilación o reutilización no expresamente autorizada constituye una infracción de los derechos de Reekom.

**18.4** El Proveedor autoriza expresamente a Reekom a reproducir las fotografías que haya tomado de las creaciones, y especialmente pero sin limitarse a los arreglos, transformaciones y bordados, realizados en ejecución del Pedido en todos sus soportes de comunicación, cualquiera que sea su naturaleza o el soporte y especialmente en internet y en cualquier soporte promocional, y ello, a título gratuito. A este respecto y considerando que dichas fotografías y/o estas creaciones son consideradas como susceptibles de protección en virtud del derecho de autor, el Proveedor concede así a Reekom un derecho no exclusivo y gratuito, para todo el mundo o durante la duración legal de su protección, de reproducción, representación y adaptación de estas fotografías por todos los medios actuales así como futuros, y cualquiera que sea la forma o el soporte (ya conocidos o descubiertos posteriormente). Este derecho implica especialmente el derecho para Reekom a publicar, difundir, editar cualquier sitio web, documento o cualquier objeto que integre una reproducción de la totalidad o parte de estas fotografías.

### **18.5**

De conformidad con las disposiciones del artículo 1126 del Código Civil, el Proveedor acepta expresamente el uso del correo electrónico para la comunicación de toda información necesaria o solicitada con el fin de la conclusión del Contrato o de las que se dirijan durante su ejecución.

## **19. RESOLUCIÓN**

**19.1** El Contrato quedará resuelto de pleno derecho si durante su ejecución una de las partes no respeta sus obligaciones contractuales y no remedia su incumplimiento en un plazo de siete (7) días a partir de la recepción de una carta certificada con acuse de recibo dirigida por la otra parte exigiéndole formalmente el cumplimiento de la obligación que le incumbe.

**19.2** El Proveedor podrá, en cualquier momento, con sujeción al cumplimiento de un período de preaviso de treinta (30) días y la ejecución de los Pedidos en curso, decidir darse de baja de la Plataforma y así resolver el Contrato. A tal efecto, el Proveedor informa formalmente a Reekom por correo electrónico y/o a través de su Espacio de Proveedor.

## **20. GESTIÓN DE LITIGIOS ENTRE PROVEEDORES Y CLIENTES FINALES O MARCAS**

### **20.1 Disposiciones generales**

Con el fin de facilitar la resolución de litigios entre Proveedores y Clientes Finales, Reekom establece un servicio de facilitador intermediario para la gestión de litigios entre el Proveedor y el Cliente Final. A este respecto, el Proveedor confiere expresamente un mandato a Reekom para facilitar la mediación en el contexto de un litigio con un Cliente Final. En el contexto de la resolución de litigios, Reekom se compromete a notificar al Proveedor cualquier litigio y a obtener de él toda la información necesaria en relación con el litigio con el fin de poder darle el mejor desenlace. En particular, el Cliente Final solo podrá ser compensado por el Proveedor una vez que el litigio esté establecido como irrevocable. En este caso específico, el seguro del Proveedor será puesto en cuestión.

### **20.2 Procedimiento detallado**

En caso de un litigio emanado de un Cliente Final, se aplicará el siguiente procedimiento dependiendo de la situación aplicable:

1. Debe tener lugar una validación de buena recepción durante la cita de devolución (denominada RDV2) entre el Proveedor y el Cliente Final. Esta validación de buena recepción se califica por un intercambio presencial, una validación visual por el Cliente Final. Por lo tanto, actúa como aceptación de la buena calidad del retorno del artículo procesado.
  - a. En el caso de que el Cliente Final hubiera rechazado la validación de buena recepción durante la devolución, ninguna política de reclamación puede hacerse cargo. El rechazo se categoriza como, entre otras cosas, la no devolución presencial por parte del Cliente Final de los artículos (depósito en el mostrador de caja, ...), el rechazo de la validación visual (negativa a constatar la calidad de retorno de los arreglos).
  - b. Si se demuestra que la validación de buena recepción no fue posible por parte del Proveedor (partida precipitada del Proveedor, ausencia de propuesta de validación, no devolución presencial por iniciativa del Proveedor), el servicio de apoyo de Reekom escuchará la reclamación y, si se prueba el defecto de calidad, la compensación será íntegramente a cargo del Proveedor.

#### **2. En el supuesto de que un ajuste del Producto siga siendo posible:**

- a. Reekom se compromete a asegurar una gestión amistosa del litigio proponiendo que el Proveedor ajuste el Producto durante una nueva cita. En este contexto, el Proveedor acepta hacerse cargo de todos los costes asociados a esta solicitud, y en particular sus gastos de desplazamiento al Cliente Final (o a la Marca) y mano de obra.
- b. Si el Cliente Final rechaza la intervención del Proveedor, Reekom se compromete a continuar la gestión amistosa del litigio y tendrá la posibilidad de designar a otro Proveedor para realizar los ajustes en el Producto litigioso. En este caso, Reekom se

reserva el derecho de suspender el pago del Proveedor o de solicitarle el reembolso de los costes en que Reekom incurra en el contexto de la gestión del litigio, y en particular, los costes asociados a la intervención de un nuevo Proveedor. Reekom simplemente se compromete a hacerse cargo de la organización de un ajuste con otro Proveedor. Además, el Proveedor se compromete a devolver al Cliente Final el precio total del Pedido relativo al Producto litigioso, sin poder reclamar ninguna compensación a Reekom. Reekom se reserva el derecho a posponer esta remuneración del Proveedor inicial para compensar la remuneración del nuevo Proveedor que asegurará el ajuste.

3. En el supuesto de que un ajuste del Producto litigioso sea imposible incluso tras la tercera cita entre el Proveedor y el Cliente o si el daño en el Producto es irreversible:

*"Se especifica que durante cada devolución realizada a un Cliente Final tras un litigio, Reekom pondrá a disposición del Proveedor la posibilidad de ofrecer un gesto comercial en forma de código promocional. El Proveedor podrá entonces aplicar este gesto comercial como compensación al Cliente Final durante su cita, lo que se compromete a comunicar al Cliente Final durante su cita."*

Reekom gestionará la mediación con el cliente final y la compensación financiera del litigio al Cliente final será a cargo del proveedor.

## **21. LEY APLICABLE - LITIGIOS**

Las Condiciones Generales de Servicio y las operaciones que de ellas se derivan están sujetas al derecho francés. Están redactadas en lengua francesa. En el caso de que fueran traducidas a uno o varios idiomas, únicamente el texto francés prevalecerá en caso de litigio.

Cualquier disputa o litigio surgido de la interpretación, validez, formación, ejecución y/o vencimiento del Contrato será objeto de un intento de solución amistosa entre las Partes.

En todo caso, a falta de solución amistosa entre Reekom y el proveedor, en un plazo de un mes, cualquier disputa o litigio resultante de este contrato será competencia exclusiva del tribunal de comercio de París, y ello, incluso en caso de medidas cautelares, apelaciones de terceros o pluralidad de demandados.

## **TABLA DE CONTENIDOS**

<b>1. DEFINICIONES</b>	<b>1</b>
<b>2. OBJETO</b>	<b>3</b>
<b>3. SERVICIOS</b>	<b>3</b>
<b>4. APLICACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO</b>	<b>3</b>
<b>5. DURACIÓN</b>	<b>4</b>
<b>6. ACCESO A LA PLATAFORMA</b>	<b>4</b>

6.1	Formulario de inscripción del Proveedor en la Plataforma	4
6.2	« Onboarding » del Proveedor (referenciación del Proveedor)	6
6.3	Espacio Proveedor	6
6.4	Seguridad de las credenciales de inicio de sesión y de la contraseña	7
6.5	Cancelación de la inscripción	
<b>7.</b>	<b>ACEPTACIÓN DE LOS PEDIDOS - RELACIÓN CON EL CLIENTE FINAL</b>	<b>7</b>
<b>8.</b>	<b>MODIFICACIÓN - CANCELACIÓN DE PEDIDO - RETRASO</b>	
8.1	Cancelación o modificación de la cita / del Pedido por el Cliente Final	8
8.2	Cancelación o modificación del Pedido por el Proveedor	9
8.3	Retraso en la entrega del Pedido	9
<b>9.</b>	<b>MODALIDADES DE EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS</b>	<b>9</b>
<b>10.</b>	<b>SERVICIOS ANEXOS</b>	<b>9</b>
10.1	Servicios B2B “pop-up”	10
10.2	Servicio Tienda B2B “pick-up”	10
<b>11.</b>	<b>OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR</b>	<b>11</b>
<b>12.</b>	<b>CONDICIONES FINANCIERAS</b>	<b>11</b>
12.1	Precio y facturación	11
12.2	Oferta	12
12.3	Mandato de facturación	12
12.4	Comisión Reekom	13
<b>13.</b>	<b>SEGURO</b>	<b>14</b>
<b>14.</b>	<b>RESPONSABILIDAD - GARANTÍA</b>	<b>14</b>
<b>15.</b>	<b>NO CAPTACIÓN DE CLIENTES</b>	<b>15</b>
<b>16.</b>	<b>DATOS PERSONALES</b>	<b>15</b>
<b>17.</b>	<b>INDEPENDENCIA DE LAS PARTES</b>	<b>16</b>
<b>18.</b>	<b>VARIOS</b>	<b>16</b>

<b>19. RESCISIÓN</b>	17
----------------------	----

## **20. GESTIÓN DE LITIGIOS ENTRE PROVEEDORES Y CLIENTES FINALES O MARCAS 17**

20.1 Disposiciones generales	17
------------------------------	----

20.2 Procedimiento detallado	17
------------------------------	----

## **21. DERECHO APLICABLE - LITIGIOS**

### **ANEXOS**

#### **Prima de Reparación**

##### **4. Qué es la Prima de Reparación?**

La Prima de Reparación es una ayuda financiera para la reparación establecida por el gobierno en el marco de la ley AGECE (Ley Antidespilfarro para una Economía Circular). Gracias a esta ayuda, los consumidores pueden beneficiarse de descuentos de entre 6 y 25 € en determinadas reparaciones textiles y de zapatería. Este incentivo financiero tiene como objetivo alentar a más personas a optar por la reparación en lugar de la sustitución de su ropa y calzado.

La Prima de Reparación es financiada por el Fondo de Reparación, que proviene de la venta de ropa y calzado nuevos. Al comprar un nuevo producto de este tipo, se incluye sistemáticamente en el precio una ecoparticipación. Este fondo se devuelve luego a ecoorganizaciones, como Refashion, que financian la Prima.

##### **5. Cómo la gestiona Reekom para sus Proveedores?**

Al obtener el sello Refashion para toda su plataforma, Reekom abre efectivamente la elegibilidad para la Prima de Reparación a su red de Proveedores existentes, pero también a cualquier nuevo participante. Esto significa que al colaborar con Reekom, cualquier proveedor está etiquetado automáticamente y, por lo tanto, sin realizar ningún trámite con Refashion, puede proponer la aplicación de la prima de reparación al cliente final. Reekom se compromete a proceder con las declaraciones para los artesanos y a gestionar la restitución de los fondos una vez recibidos. Si las fotos fueran rechazadas, las prestaciones en cuestión no serán pagadas al proveedor.

##### **6. Responsabilidad del Proveedor**

La condición de aplicación de la Prima de Reparación radica en la capacidad de probar la necesidad de una prestación elegible en una prenda o un calzado. Para ello, se solicitan fotos de la reparación antes y después, y estas condicionan el pago de la prima. En ausencia de estas fotos, la remuneración del Proveedor puede ser puesta en cuestión. Es responsabilidad del Proveedor garantizar la correcta recogida y transmisión de estas fotos gracias al Espacio Taller del Proveedor o a la página "Comunicación" puesta a disposición en el sitio Reekom.fr.