

## Condiciones Generales de Venta - Usuarios

Aplicables al 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.

Las presentes condiciones generales de venta son aplicables y rigen todas las relaciones contractuales entre la sociedad Reekom y un Cliente Final y/o entre un Cliente Final y un Prestador.

### Resumen

Artículo 1 - Definiciones

Artículo 2 - Aplicación de las Condiciones Generales de Venta

Artículo 3 - Duración

Artículo 4 - Inscripción en el Sitio

Artículo 5 - Pedidos

Artículo 6 - Modificación - Cancelación de Pedido

Artículo 7 - Derecho de desistimiento

Artículo 8 - Modalidades de ejecución de los Servicios

Artículo 9 - Condiciones de pago por el Cliente Final

Artículo 10 - Responsabilidad - Garantía

Artículo 11 - Exclusividad

Artículo 12 - Independencia de las partes

Artículo 13 - Datos Personales

Artículo 14 - Varios

Artículo 15 - Rescisión anticipada

Artículo 16 - Derecho aplicable - Litigios

### **Artículo 1 - Definiciones**

Los términos y expresiones que se indican a continuación significan, cuando van precedidos de una letra mayúscula, para las necesidades de interpretación y ejecución de las presentes Condiciones Generales de Venta:

*“Cliente Final”*: Usuario que utiliza el Sitio con el fin de que se realicen uno o varios Servicios a través del Sitio.

*Pedido*: pedido realizado por el Cliente Final a Reekom a través del Sitio para la realización de Servicio(s) por el Prestador y posibles adiciones de Servicio(s) posteriores.

*“Condiciones Generales de Venta”*: las condiciones generales de venta aplicables el día del Pedido y que completan las Condiciones Generales de Uso.

*“Condiciones Generales de Uso”*: las condiciones generales de uso del Sitio aplicables a todos los Usuarios y que completan las Condiciones Generales de Venta.

*“Contrato”*: el conjunto constituido por las Condiciones Generales de Venta y las Condiciones Generales de Uso.

*“Espacio Cliente”*: Espacio personal del Cliente Final dedicado a él en el Sitio o plug-in.

*“Marca”*: una marca de ropa, accesorios o decoración textil que ha celebrado un contrato de colaboración con Reekom, que puede hacerse cargo de una parte del Precio Total facturado al Cliente Final en virtud de una Oferta de Marca.

*“Oferta de Marca”*: el importe que una Marca desea ofrecer a su cliente que solicita Servicios a través del Sitio, en el marco de un contrato de colaboración celebrado con Reekom.

*“Prestador”*: Usuario prestador profesional y autónomo que trabaja de forma independiente y por cuenta propia y que presta uno o varios Servicios encomendados por un Cliente Final a través del Sitio.

*“Precio de Intermediación”*: el precio pagado por el Cliente Final a Reekom en concepto de la puesta en relación con el Prestador.

*“Precio de los Servicios”*: el importe total de los precios acumulados de los Servicios que son objeto del Pedido; este importe incluye únicamente el precio de la prestación de arreglo debida al Prestador.

*“Precio Total”*: designa el precio total facturado al Cliente Final, incluyendo el Precio de los Servicios y el Precio de Intermediación, y en su caso los gastos de envío o desplazamiento si estos no están incluidos en el Precio de los Servicios.

*“Precio de Cita”*: designa el precio total facturado al Cliente Final, por una prestación de asesoramiento realizada, en caso de que los Servicios no fueran realizables o por los cuales el Cliente Final hubiera ejercido su derecho de desistimiento.

*“Producto”*: designa el artículo de un Cliente Final sobre el cual interviene el Prestador. Los productos pueden ser, en particular, prendas de vestir, vestidos de novia, accesorios, decoración textil tipo cortinas o manteles.

*“Cita”*: prestación de cita solicitada por el Cliente Final a Reekom a través del Sitio con vistas a la realización de Servicio(s) por el Prestador y posibles adiciones de Servicio(s) posteriores.

“Servicio(s)”: la o las prestaciones de servicio de costureros a domicilio, desde el arreglo hasta la creación, encomendadas a un Prestador a través de una página con marca compartida (co-branding) o plug-in de una marca colaboradora, o incluso un servicio de arreglo y reparación en punto de recogida en una de nuestras tiendas colaboradoras.

“Servicio(s) Solicitado(s)”: el o los servicios propuestos por un Prestador a través del Sitio y enumerados en el Pedido.

“Sitio”: páginas con marca compartida (co-branding) y plugins de nuestras marcas colaboradoras, así como la aplicación móvil Tilliste Pro, utilizados por Reekom para la puesta en relación de los Clientes Finales y los Prestadores, y las plataformas Reekom puestas a disposición de las Marcas.

“Reekom”: BLÉRIOT REEKOM FACTORY, sociedad por acciones simplificada unipersonal con un capital de 5.000 euros, inscrita en el Registro Mercantil y de Sociedades de París con 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, correo electrónico: [contact@reekom.fr](mailto:contact@reekom.fr), y editor del sitio de internet accesible en la dirección [tilli.fr](http://tilli.fr).

“Usuario”: cualquier persona que utilice el Sitio o un Servicio, en calidad de Cliente Final o de Prestador.

## **Artículo 2 - Aplicación de las Condiciones Generales de Venta**

2.1 Las Condiciones Generales de Venta son accesibles en todo momento en el Sitio y pueden ser guardadas y/o impresas. En el momento de la inscripción del Cliente Final en el Sitio, también se le comunicarán por correo electrónico en un soporte duradero.

Las Condiciones Generales de Venta se aplican, sin restricción ni reserva y de pleno derecho, a cualquier relación entre Reekom y el Cliente Final, a partir de su inscripción en el Sitio por el Cliente Final (incluido cuando el Cliente Final se inscribe en el Sitio a través de un plugin Reekom integrado en un sitio colaborador, o cuando una Marca inscribe al Cliente Final en el Sitio con su acuerdo, a través de la plataforma Reekom durante una compra en tienda).

Las Condiciones Generales de Venta también son aplicables a cualquier Pedido realizado por un Cliente Final de Servicios prestados por un Prestador a través del Sitio o por intermediación de Reekom, independientemente de las cláusulas que puedan figurar en los documentos del Prestador (como sus condiciones generales de prestación) y/o del Cliente Final (en particular sus condiciones generales de compra).

La inscripción en el Sitio por el Cliente Final, y cualquier Pedido realizado a través del Sitio o de la intermediación de Reekom, implica que el Cliente Final consulta y acepta expresamente las Condiciones Generales de Venta. Esta validación implica la aceptación sin restricción ni reserva de la totalidad de las Condiciones Generales de Venta. No se aceptará ninguna inscripción o Pedido si las Condiciones

Generales de Venta y las Condiciones Generales de Uso no son aceptadas previamente por el Cliente Final.

Reekom puede modificar las Condiciones Generales de Venta en cualquier momento sin previo aviso. Se informará al Cliente Final de cualquier modificación realizada en las Condiciones Generales de Venta por correo electrónico y mediante un mensaje al conectarse al Sitio. Las modificaciones son oponibles a los Clientes Finales a partir de su puesta en línea y no se aplican a las transacciones concluidas anteriormente; la versión aplicable al Pedido es la vigente en la fecha de su validación. En caso de rechazo de estas modificaciones, el Cliente Final se compromete a informar a Reekom y a no hacer más uso del Sitio.

**2.2** El Cliente Final queda informado de que cualquier aceptación por parte de un Prestador para realizar un Servicio solicitado implica, por parte del Prestador, la aceptación previa, íntegra y sin reservas de las Condiciones Generales de Servicio - Prestador, y de las Condiciones Generales de Uso del Sitio.

**2.3** La información que figura en el Sitio se facilita a título indicativo y es revisable en cualquier momento.

**2.4** El Cliente Final reconoce y garantiza tener la capacidad y la edad requeridas (mayoría de edad) para adquirir los Servicios ofrecidos en el Sitio.

### **Artículo 3 - Duración**

El Contrato entra en vigor en la fecha de inscripción del Cliente Final en el Sitio, y será aplicable a todos los Pedidos realizados por el Cliente Final a través del Sitio / por intermediación de Reekom.

### **Artículo 4 - Inscripción en el Sitio**

4.1 Para inscribirse en el Sitio y poder realizar Pedidos de Servicios, el Cliente Final debe completar y enviar previamente un Formulario de inscripción.

El Formulario implica la comunicación de datos como:

- Apellido
- Nombre
- Dirección postal
- Correo electrónico
- Número de teléfono
- Tipo de trabajos de costura buscados
- Datos bancarios
- Código promocional
- Tipología de material
- Detalles del artículo.

La información marcada con un asterisco es obligatoria. El Cliente Final es el único responsable de la veracidad de los datos. También es responsable de asegurar la protección de sus datos y software contra virus.

Reekom confirma la recepción del formulario enviando un correo electrónico a la dirección proporcionada.

El cliente final es el único responsable de los datos que complete y proporcione a Reekom y, en general, de todo el contenido que comunique a través del sitio web. Asimismo, garantiza a Reekom que la información es exacta, precisa y completa, y que no infringe los derechos de terceros ni viola la legislación o normativa vigente.

El cliente final es el único responsable de las pérdidas o daños derivados de información incompleta o falsa transmitida a Reekom o comunicada a través del sitio web.

Es responsabilidad del cliente final adoptar todas las medidas necesarias para proteger los datos y el software almacenados en su ordenador, especialmente contra la contaminación por virus o spyware que pudieran introducirse a través de internet.

El Cliente Final garantiza a Reekom que su actividad realizada en y a través del Sitio no será contraria a ninguna ley o reglamento vigente. Reekom no se hace responsable de ninguna actividad del Cliente Final en o a través del Sitio.

#### *4.2 Área del Cliente*

Una vez que el Cliente Final esté registrado en el Sitio, se beneficiará del acceso a un espacio personal dedicado a él, el Área del Cliente, en la cual podrá:

- Modificar su información personal o la relativa a su empresa;
- Modificar sus direcciones para sus futuras citas;
- Añadir / eliminar tarjetas bancarias registradas;
- Ver las Citas programadas;
- Cancelar/aplazar sus futuras solicitudes de Cita;
- Consultar su historial de Pedidos, así como el importe y los detalles de cada pedido realizado;
- Contactar a Reekom.

#### *4.3 Seguridad del identificador de inicio de sesión y de la contraseña*

El identificador de inicio de sesión y la contraseña son confidenciales y están reservados para el uso personal del Cliente Final, con exclusión de cualquier uso que pudiera ser realizado por terceros. Así, el Cliente Final se compromete a preservar la confidencialidad de sus credenciales de inicio de sesión y de su contraseña y en ningún caso transmitir las a terceros. Se presume que el Cliente Final es responsable de cualquier acción resultante de una conexión al Sitio desde su identificador de inicio de sesión y, por

lo tanto, Reekom no podrá en ningún caso ser considerado responsable de las consecuencias de este uso.

En caso de pérdida de la contraseña, el Cliente Final dispone de un enlace dedicado en la página de inicio del Sitio "Contraseña perdida". El Cliente Final deberá entonces introducir su dirección de correo electrónico y validar la página. Tras la validación de esta página, se enviará un correo electrónico a la dirección indicada, y se pedirá al Cliente Final que haga clic en un enlace de activación para verificar la dirección de correo electrónico. El Cliente Final será redirigido a una página del Sitio donde podrá elegir una nueva contraseña.

En caso de uso no autorizado de su contraseña por un tercero, el Cliente Final tiene la obligación de cambiar esta contraseña a través de la página dedicada del Sitio.

## **Artículo 5 - Pedidos**

**5.1** Se recuerda y acepta expresamente por el Cliente Final que el Sitio es estrictamente una plataforma de conexión en línea mediante la cual Reekom permite a los Clientes Finales entrar en contacto con los Proveedores y acordar una Cita con vistas a realizar pedidos de Servicios. Los contratos celebrados a través del Sitio para las necesidades de un Pedido de Servicios se concluyen directamente entre el Cliente Final y el Proveedor. Por lo tanto, la responsabilidad de Reekom no podrá en ningún caso ser invocada debido a cualquier daño, bajo cualquier concepto (incluido en relación con los requisitos de calidad y seguridad aplicables a la ropa y accesorios objeto de los Servicios Pedidos, especialmente destinados a niños), que ocurra con ocasión de, en relación con o tras la ejecución de los Servicios Pedidos. No obstante, en caso de reclamación relacionada con los Servicios prestados por un Proveedor, se invita al Cliente Final a contactar directamente con Reekom, que se encarga de la gestión centralizada de litigios en nombre de los Proveedores.

En caso de litigio, el Cliente Final deberá presentar una reclamación en la dirección [contact@reekom.fr](mailto:contact@reekom.fr) (que transmitirá entonces el formulario de reclamación). Podrá abrirse un expediente de reclamación dentro de los 3 meses para cualquier artículo sujeto al Bono de Reparación y de 2 meses para cualquier otro artículo.

**5.2** De conformidad con las disposiciones del artículo 1126 del Código Civil, el Cliente Final acepta expresamente el uso del correo electrónico para la comunicación de toda la información necesaria o solicitada con vistas a la celebración del Contrato o aquella enviada durante su ejecución.

**5.3** Para poder realizar un Pedido, el Cliente Final debe haberse registrado en el Sitio, de conformidad con el procedimiento descrito en el Artículo 4.1 de las presentes Condiciones Generales de Venta.

Los pedidos de Servicios se realizan exclusivamente a través del Sitio. El Pedido inicial está sujeto a un resumen que incluye en particular el Servicio solicitado, el Precio Total estimado basado en la lista de precios de Reekom (no definitiva) e incluyendo los gastos de entrega/desplazamiento, la dirección, la fecha, la hora de la cita, etc.

Antes de validar el Pedido inicial, corresponde al Cliente Final verificar la exactitud de la información del Pedido y de sus elementos y, en su caso, identificar y corregir errores. La validación del Pedido implica la aceptación sin restricción ni reserva de la totalidad de las Condiciones Generales de Venta.

Ningún Pedido será aceptado si las Condiciones Generales de Venta y las Condiciones Generales de Uso no son aceptadas previamente por el Cliente Final.

**5.4** Una vez validada una cita con un Proveedor, el Proveedor acudirá a la dirección indicada en la fecha acordada para evaluar las modificaciones y emitir un presupuesto final.

En caso de rechazo y/o indisponibilidad del Proveedor para la realización de los Servicios Pedidos, Reekom notificará al Cliente Final por correo electrónico, SMS o llamada telefónica dependiendo de la urgencia y, en la medida de lo posible, propondrá otro Proveedor que pueda realizar dichos Servicios.

Solo el Proveedor puede validar el Pedido y definir el Precio final del Servicio asociado al mismo. Durante esta cita, el Cliente Final podrá añadir otros Servicios, no indicados en el Pedido inicial, si el Proveedor lo acepta. El Proveedor finalizará el Pedido final con el Cliente Final antes de su validación en el Sitio.

A este respecto, la toma en consideración del Pedido final y su aceptación durante la cita con el Proveedor se confirman mediante el envío de un correo electrónico al Cliente Final a la dirección de correo electrónico indicada por este último en su Formulario de Cliente. El Cliente Final reconoce y acepta que este correo electrónico tiene valor probatorio respecto a los Servicios Pedidos, y que su tarjeta bancaria será debitada sobre esta base.

El contrato entre el Cliente Final y el Proveedor queda formalizado en el momento de la validación del Pedido final.

**5.5** Se prevé y acepta expresamente por el Cliente Final que ningún Pedido podrá realizarse dentro de un plazo inferior a 3 horas antes de la fecha deseada para la realización de los Servicios.

**5.6** Reekom se reserva el derecho de rechazar la conexión entre un Cliente Final y un Proveedor respecto de cualquier Pedido que parezca litigioso o fraudulento y cualquier Pedido realizado por un Cliente Final con el que exista un litigio de cualquier naturaleza, pasado o actual y, en particular, un litigio relativo al pago de un pedido anterior.

## **Artículo 6 - Modificación - Cancelación del Pedido**

### *6.1 Cancelación o modificación de la cita / Pedido por el Cliente Final*

Las posibles modificaciones del Pedido solicitadas por el Cliente Final, en particular la fecha y la hora de la realización del Servicio, deberán ser notificadas sin demora por el Cliente Final a Reekom por correo electrónico a la dirección: [contact@reekom.fr](mailto:contact@reekom.fr) o en el Sitio hasta 15 horas antes de la fecha y hora

inicialmente previstas. En caso de no respetar este plazo, el Cliente Final podrá cancelar el Pedido en las condiciones definidas a continuación.

El Cliente Final podrá cancelar un Pedido, sin coste alguno, hasta 15 horas antes de la fecha y hora de la cita inicialmente previstas.

En caso de cancelación o aplazamiento por parte del Cliente Final de un Pedido dentro de un plazo comprendido entre 15 horas y 2 horas antes de la fecha y hora inicialmente previstas para la primera cita con el Proveedor, se le facturará una penalización fija igual a 14 euros debitados gracias a los datos bancarios proporcionados en el Formulario de Cliente.

En caso de cancelación o aplazamiento por parte del Cliente Final de un Pedido dentro de un plazo de 2 horas antes de la fecha y hora inicialmente previstas para la primera cita con el Proveedor, se le facturará una penalización fija igual a 25 euros, de los cuales 14 euros serán pagados al Proveedor, debitados gracias a los datos bancarios proporcionados en el Formulario de Cliente.

#### *6.2 Cancelación o modificación del Pedido por el Proveedor*

En caso de cancelación del Pedido por el Proveedor o indisponibilidad, Reekom hará sus mejores esfuerzos para proponer al Cliente Final otro Proveedor que pueda realizar los Servicios Pedidos, sin embargo, Reekom no puede garantizar ni comprometer su responsabilidad si no puede sustituirlo dentro de los plazos.

En cualquier caso, Reekom no podrá bajo ninguna circunstancia ser considerado responsable frente al Cliente Final por cualquier retraso en la realización de este Pedido, por daños directos o indirectos que ocurran con ocasión de la cancelación del Pedido por el Proveedor o en relación con ella, o en el caso de que no pueda proponer un nuevo Proveedor al Cliente Final para asegurar el Pedido cancelado.

#### **Artículo 7 - Derecho de Desistimiento**

De conformidad con el artículo L. 221-28 del Código de Consumo, el derecho de desistimiento no puede ejercerse en particular respecto a (i) los Servicios ejecutados íntegramente antes del final del plazo de desistimiento (como se menciona en el párrafo siguiente) y cuya ejecución comenzó con el acuerdo previo y expreso del Cliente Final y con el reconocimiento por su parte de la pérdida de su derecho de desistimiento, cuando los Servicios hayan sido ejecutados íntegramente; así como (ii) para el suministro de bienes confeccionados según las especificaciones del Cliente Final o claramente personalizados.

De conformidad con el artículo L. 221-18 del Código de Consumo, el Cliente Final dispone de un plazo de catorce (14) días para desistir sin tener que justificar su decisión ni soportar otros costes que los previstos en los artículos L. 221-23 a L. 221-25 del Código de Consumo. Este plazo comienza el día de la validación del Pedido final (durante la cita con el Proveedor). A tal efecto, el Cliente Final deberá enviar a [contact@reekom.fr](mailto:contact@reekom.fr) el formulario de desistimiento accesible en el Anexo de las Condiciones Generales de Venta, antes de la expiración del plazo de desistimiento. Si la ejecución de los Servicios no ha comenzado al ejercer su derecho de desistimiento, el Cliente Final será reembolsado del Precio Total de su Pedido sujeto al derecho de desistimiento, después de deducir el Precio de la Cita, fijado en 25 €, por

la realización del Servicio de consultoría prestado. Si, sin embargo, la ejecución de los Servicios ha comenzado, conforme a la solicitud expresa del Cliente Final, antes del final del plazo de desistimiento, el Cliente Final seguirá siendo responsable del importe correspondiente a los Servicios prestados hasta la comunicación de su decisión de desistir a Reekom, que será proporcional al Precio Total de los Servicios de su Pedido sujeto al derecho de desistimiento.

## Artículo 8 - Procedimientos para la Ejecución de los Servicios

8.1 El Cliente Final se compromete a confiar al Proveedor únicamente los Servicios estrictamente conformes con los Servicios Pedidos. En caso contrario, se le facturarán costes adicionales. En cualquier caso, el Cliente Final podrá solicitar al Proveedor añadir Servicios al Pedido durante la primera cita con el Proveedor. El Proveedor es libre de aceptar o no la adición de estos Servicios.

El Cliente Final también se compromete a estar presente en la fecha y hora de la cita acordadas en el Pedido y a hacer lo necesario para el buen desarrollo de la ejecución del Pedido. En caso de ausencia, serán aplicables los gastos de cancelación previstos en el Artículo 6.1.

8.2 Durante la ejecución del Servicio, el Cliente Final se compromete a no adoptar un comportamiento hostil o discriminatorio y, en particular, sin que esta lista sea exhaustiva, relacionado con afiliación religiosa, apariencia física, género, etnia, orientación sexual, edad y/o estado de salud, etc.

8.3 Al finalizar los Servicios Pedidos, el Sitio propone al Cliente Final calificar el desempeño del Proveedor así como escribir comentarios. El Cliente Final se compromete y garantiza que no escribirá ningún comentario que pueda, de cualquier manera, constituir contenido difamatorio, insultante, denigrante, etc. o de cualquier forma contrario a cualquier ley y reglamento.

Reekom no es, en ningún caso, responsable de ninguna opinión y/o calificación que el Cliente Final pudiera atribuir al Proveedor.

## Artículo 9 - Condiciones de Pago por el Cliente Final

### *9.1 Precio y Facturación*

El precio de los Servicios (Precio Total) consiste en un Precio de Conexión, facturado con impuestos incluidos (TTC) por Reekom al Cliente Final, y un Precio del Servicio, facturado sin impuestos o con impuestos incluidos por el Proveedor, dependiendo de si este último está sujeto al IVA o no.

Cuando el Proveedor entrega personalmente los artículos modificados al Cliente Final, el Precio del Servicio incluye los gastos de desplazamiento del Proveedor.

Cuando Reekom se hace cargo de la entrega o devolución de los artículos modificados al Cliente Final, el Precio Total incluye así el Precio del Servicio, el Precio de Conexión y los gastos de entrega / desplazamiento, que son facturados con impuestos incluidos por Reekom.

El Cliente Final será informado del importe de estos gastos de entrega / desplazamiento durante la validación del Pedido inicial, basándose en la zona de ejecución de los Servicios.

El pago de las sumas adeudadas al Proveedor (Precio del Servicio) y a Reekom (Precio de Conexión) se realizará mediante tarjeta bancaria (Carte Bleue, Visa™, MasterCard™) en el Sitio a través de la plataforma especializada de pago para marketplaces “Mangopay” ([www.mangopay.com](http://www.mangopay.com)) proporcionada por la empresa Leetchi Corp SA, una sociedad de derecho luxemburgués.

Todo pago realizado en la plataforma Mangopay implica la aceptación expresa y sin reservas de todas las condiciones generales de uso de Mangopay, accesibles en el Sitio en línea o para descarga.

Reekom enviará por correo electrónico al Cliente Final las facturas correspondientes, por una parte, por los servicios de conexión prestados por Reekom (Precio de Conexión), y por otra parte, en nombre de los Proveedores y en el marco de un mandato de facturación otorgado a Reekom, por los servicios de modificación prestados por el Proveedor (Precio del Servicio). Las dos facturas podrán presentarse en el mismo documento.

En ningún momento Reekom recopila ni tiene acceso a la información del Cliente Final relativa a sus datos bancarios y a los medios de pago utilizados para pagar el Servicio.

### *9.2 Condiciones y plazos de pago*

Cuando el Cliente Final concierta una cita con un Proveedor durante su Pedido inicial, Reekom le pedirá asegurar su cita proporcionando una preautorización bancaria. La tarjeta bancaria del Cliente Final no será en ningún caso debitada antes de la validación del Pedido final durante la cita con el Proveedor, excepto en las condiciones del artículo 6.1 del presente documento.

Las sumas adeudadas son pagaderas íntegramente y en un solo pago al final de la primera cita entre el Cliente Final y el Proveedor, tras la validación del Pedido final, y el débito efectivo del Precio Total se producirá concomitantemente.

El Cliente Final se compromete a asegurarse de que dispone de las autorizaciones necesarias y de fondos suficientes para pagar el Precio Total. En caso de rechazo por parte del banco para procesar el pago, el Cliente Final será notificado por correo electrónico. Reekom y el Proveedor se reservan así el derecho de aplazar la ejecución de los Servicios y de conservar los artículos confiados en el marco de los Servicios, hasta la recepción efectiva del pago del Precio Total. Si, después de un período de 14 días, todavía no se ha recibido ningún pago, el Pedido será cancelado automáticamente y Reekom y el Proveedor se reservan el derecho de devolver los artículos no modificados al Cliente Final.

### *9.3 Oferta de Marca*

Se informa al Cliente Final de que, en ciertas 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 del Sitio, una parte del precio de las modificaciones (la “Oferta de Marca”).

A este respecto, se prevé que:

- En el caso en que la Oferta de Marca sea inferior o igual al Precio de Conexión, se aplicarán las condiciones de pago descritas en el Artículo 9.1;
- En el caso en que la Oferta de Marca sea superior al Precio de Conexión, el Cliente Final pagará al Proveedor a través de Mangopay el máximo del precio restante a pagar por el Cliente Final después de la aplicación de la Oferta de Marca sobre el Precio Total.

La diferencia entre el Precio del Servicio adeudado al Proveedor y el precio pagado por el Cliente Final es así asumida por la Marca en virtud del contrato de asociación celebrado entre Reekom y la Marca, y será pagada al Proveedor por Reekom (que se encargará de obtener las sumas correspondientes a la Oferta de Marca de la Marca).

El Proveedor facturará así el Precio total del Servicio al Cliente Final (incluso en el caso de que la Oferta de Marca equivalga al Precio Total completo y donde el Cliente Final no tenga nada que pagar), pero será pagado, si es necesario, en parte por el Cliente Final y por Reekom, bajo su asociación con la Marca y la asunción por esta última de una determinada cantidad.

## **Artículo 10 - Responsabilidad - Garantía**

### 10.1

Se recuerda y acepta expresamente por el Cliente Final que el Sitio es estrictamente una plataforma de conexión en línea mediante la cual Reekom permite a los Clientes Finales entrar en contacto con Proveedores con vistas a realizar pedidos de Servicios.

El Proveedor es el único responsable de todos los Servicios que realiza en nombre de un Cliente Final.

Reekom no garantiza y no podrá bajo ninguna circunstancia ser considerado responsable frente a nadie, en particular frente a un Cliente Final o un Proveedor, sin que esto sea limitativo, de:

- la exactitud, integridad y/o actualidad de la información y los datos rellenos por el Cliente Final;
- la exactitud de la información proporcionada por el Proveedor sobre su situación administrativa, legal y fiscal;
- la satisfacción del Cliente Final, la idoneidad, calidad y/o adecuación de un Proveedor y/o la ejecución de un Servicio por un Proveedor para una prestación buscada por el Cliente Final o para un Pedido para el cual el Cliente Final lo hubiera contratado;
- cualquier Servicio prestado por el Proveedor;
- la elección de los Servicios Pedidos por el Cliente Final y la adecuación de su Pedido a sus necesidades reales y/o a los requisitos de calidad y seguridad aplicables si fuera necesario;

- la elección de un Proveedor por el Cliente Final para la ejecución de un Pedido;
- cualquier daño resultante de una falta o comportamiento de cualquier tipo por parte de un Proveedor o un Cliente Final;

y, en particular, Reekom declina toda responsabilidad por cualquier daño indirecto, especial o incidental que ocurra con ocasión de, en relación con o tras el uso del Sitio y/o de los Servicios por los Usuarios o que resulte de ello.

**10.2** Reekom hará todo lo posible para que el Sitio funcione correctamente en todo momento y permita el acceso de los Usuarios al Sitio. Sin embargo, pueden producirse interrupciones por motivos de mantenimiento o actualización, en caso de reparaciones de emergencia o en caso de fallo de los sistemas de telecomunicaciones u otros problemas técnicos fuera del control de Reekom. La responsabilidad de Reekom no podrá ser comprometida en caso de fuerza mayor, ataque informático (hackeo, etc.), avería (o mal funcionamiento) de equipos (notablemente informáticos), telecomunicaciones y redes informáticas (notablemente internet) o corriente eléctrica, etc., especialmente cuando estos acontecimientos conduzcan a un retraso, fallo de ejecución o interrupción del acceso al Sitio. En general, Reekom no podrá ser considerado responsable de un fallo que no le sea imputable.

Reekom podrá suspender o limitar temporalmente el acceso al Sitio, inmediatamente y sin notificación previa, cuando Reekom considere, a su sola discreción, que el Sitio está sufriendo o sufrirá una amenaza grave para la seguridad de los datos y/o de su sistema (por ejemplo: fallo de seguridad que pudiera provenir, por ejemplo, del editor del antivirus o del sistema operativo, ...).

**10.3** La responsabilidad de Reekom sólo podrá ser comprometida en caso de incumplimiento de sus compromisos resultantes de las Condiciones Generales de Venta y está limitada a los perjuicios directos y personales, con exclusión de cualquier perjuicio indirecto, de cualquier naturaleza.

En cualquier hipótesis y bajo ninguna circunstancia, y dentro de los límites permitidos por la ley y especialmente el derecho del consumidor, en el caso en que la responsabilidad personal de Reekom fuera comprometida, la responsabilidad total de Reekom por todas las reclamaciones o todos los daños no podrá exceder el importe más alto entre el importe del Precio de Conexión pagado por el Cliente Final por el Servicio objeto de la reclamación, y 100 euros.

## **Artículo 11 - Independencia de las Partes**

Las partes actuarán en todo momento con completa independencia entre sí y ninguna estipulación de las Condiciones Generales de Venta podrá interpretarse como creadora de ninguna filial, empresa conjunta o sociedad de hecho entre las partes.

## **Artículo 12 – Datos Personales**

En el marco y para las necesidades de la ejecución de los Servicios, Reekom recopila datos personales de los Clientes Finales. Las modalidades del tratamiento de datos personales realizado por Reekom están detalladas en la Política de Privacidad: [https://tilli-files-hosting.netlify.app/terms/CGU\\_ES.pdf](https://tilli-files-hosting.netlify.app/terms/CGU_ES.pdf).

### **Artículo 13 - Misceláneos**

**13.1** En el caso de que cualquiera de las estipulaciones de las Condiciones Generales de Venta sea considerada nula, ilegal o inaplicable por una jurisdicción competente o por una autoridad con competencia para hacerlo, o en aplicación de un texto legislativo o reglamentario en vigor, la estipulación contractual en cuestión será eliminada sin que la validez ni la inaplicabilidad de las otras estipulaciones de las Condiciones Generales de Venta se vean afectadas, sujeto al mantenimiento en vigor de las disposiciones esenciales de las Condiciones Generales de Venta. Las partes consultarán y negociarán de buena fe para tratar de encontrar los medios para implementar el objeto perseguido por esta estipulación.

**13.2** El hecho de que una de las partes no ejerza un derecho o no reclame de la otra el cumplimiento de una obligación incumbente a esta última en virtud de las Condiciones Generales de Venta, no contará como una renuncia al ejercicio de este derecho o al cumplimiento de esta obligación, ni como exención de la parte incumplidora del cumplimiento en el futuro de sus obligaciones bajo el Contrato de conformidad con este.

**13.3** La ejecución de los Servicios y/o el uso del Sitio no implica ninguna transferencia de ningún derecho de propiedad intelectual relativo a cualquiera de los elementos o contenidos del Sitio, del cual 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.

**13.4** El Cliente Final autoriza expresamente a Reekom a reproducir las fotografías que haya tomado de las creaciones realizadas en ejecución del Pedido en todos sus medios de comunicación, cualquiera que sea la naturaleza o el soporte y notablemente en internet y en cualquier soporte promocional, y esto, de forma gratuita. A este respecto y considerando que tales fotografías y/o estas creaciones son consideradas protegibles bajo derechos de autor, el Cliente Final concede por lo tanto a Reekom, de manera no exclusiva y gratuita, para todo el mundo o durante la duración legal de su protección, los derechos de reproducción, representación y adaptación de estas fotografías por todos los medios actuales y futuros, y bajo cualquier forma o soporte cualquiera que sea (ya conocido o descubierto posteriormente). Este derecho implica notablemente el derecho para Reekom de publicar, distribuir, editar cualquier sitio web, documento o cualquier objeto que integre una reproducción de todo o parte de estas fotografías.

### **Artículo 14 - Terminación Anticipada**

**14.1** El Contrato será terminado de pleno derecho si, durante su ejecución, una de las partes no respeta

sus obligaciones contractuales y no remedia su incumplimiento dentro de los siete (7) días de la recepción de una carta certificada con acuse de recibo enviada por la otra parte, dándole notificación formal para cumplir la obligación incumbente sobre ella.

**14.2** El Contrato será terminado de pleno derecho por Reekom, y sin notificación formal previa, si durante su ejecución el Usuario no respetó sus obligaciones tal como están definidas en las Condiciones Generales de Venta o en las Condiciones Generales de Uso, y/o que este incumplimiento sea susceptible de generar responsabilidad civil y/o penal o de infringir cualquier derecho de terceros. Tal terminación implicaría, sin notificación formal previa, una suspensión inmediata del acceso al Sitio, sin perjuicio de los daños y perjuicios que Reekom pudiera reclamar.

## **Artículo 15 - Ley Aplicable - Disputas**

### **15.1 Disposiciones Generales**

Las Condiciones Generales de Venta y las operaciones resultantes de las mismas están sujetas a la ley francesa. Están redactadas en francés. En el caso de que fueran traducidas a uno o más idiomas, solo el texto francés prevalecerá en caso de disputa.

En caso de disputa, las partes harán sus mejores esfuerzos para tratar de resolver la disputa amistosamente.

El Cliente Final puede compartir su disputa mediante el cuestionario de satisfacción disponible a través de la sección de ayuda del sitio [tilli.fr](http://tilli.fr) o directamente vía [contact@reekom.fr](mailto:contact@reekom.fr); con el fin de compartir todos los elementos necesarios para el correcto tratamiento de la disputa.

Tenga en cuenta que el servicio al cliente de Reekom no puede dar seguimiento a una reclamación planteada más allá del período legal de las garantías del consumidor, a saber:

- 3 meses desde la devolución para todos los artículos sujetos al Bono de Reparación
- 2 meses desde la devolución para todos los artículos no sujetos al Bono de Reparación.

Con respecto a la garantía comercial, Reekom garantiza a los consumidores que, en el caso de que el defecto remediado por la Reparación reaparezca antes de la expiración de dicho período bajo condiciones previsibles de uso, el Proveedor (el artesano) se compromete a remediarlo gratuitamente durante una cita de ajuste (ver abajo).

Más allá de este período, la responsabilidad de Reekom ya no podrá ser comprometida.

Una validación de buena recepción durante la cita de devolución (conocida como RDV2) debe tener lugar entre el Proveedor y el Cliente Final. Esta validación de buena recepción está calificada por una entrega en persona, una validación visual por el Cliente Final y, en el caso de textiles y ropa de hogar, una prueba para validación completa. Por lo tanto, sirve como aceptación de la buena calidad de devolución del artículo tratado. Cualquier reclamación que cuestione la calidad y/o integridad del

artículo tratado que no haya sido objeto de esta validación de buena recepción durante la cita de devolución (conocida como RDV2) no podrá ser tomada en cuenta por el soporte de Reekom.

En el caso donde el Cliente Final haya rechazado la validación de buena recepción durante la devolución, ninguna política posventa podrá ser tomada a cargo (ver párrafo de procedimiento detallado). Se categoriza como rechazo, entre otros, la no entrega en persona por el Cliente Final de los artículos (recepción por el conserje, vecino, compañero de piso...), rechazo de prueba en el caso de textil de ropa, rechazo de instalación en el caso de ropa de hogar.

Si se demuestra que la validación de buena recepción no fue posible debido al Proveedor (salida precipitada del Proveedor, ninguna propuesta de validación y/o prueba, devolución no en persona por iniciativa del artesano), el servicio de soporte de Reekom escuchará la reclamación, teniendo esta última sin embargo que respetar las otras condiciones mencionadas en este documento para ser sometida a análisis y posible compensación.

Una cita de ajuste está incluida para cualquier Servicio, en el caso donde el Cliente Final no estuviera satisfecho con el resultado de los Servicios durante la primera devolución. Dentro del marco de una reclamación donde la insatisfacción identificada del cliente se deba al Proveedor y dependiendo de los casos citados arriba, una cita de ajuste será propuesta gratuitamente a cargo del Proveedor y organizada por el soporte al cliente de Reekom. Cualquier propuesta de cita de ajuste es válida por una duración de 10 días calendario. Más allá de este período, el expediente será cerrado por el soporte al cliente de Reekom, así Reekom no podrá proponer ninguna compensación (incluyendo dicho RDV3).

**En caso de rechazo de la cita de ajuste** por el Cliente Final, el soporte de Reekom no puede proponer ninguna garantía adicional, y no puede continuar el tratamiento de la disputa. Sin esta cita de ajuste, ninguna reclamación puede ser categorizada como litigiosa, por lo tanto ninguna reclamación desprovista de una cita de ajuste puede hacer posible ningún reembolso.

La cita de ajuste debe ser realizada por un Proveedor de Reekom para preservar la legitimidad de una reclamación. Cualquier reclamación posterior a un ajuste realizado por un Proveedor externo a Reekom no puede ser procesada por el Servicio al Cliente de Reekom. Este último proveedor se volvió de hecho responsable (y ya no Reekom, ni el Proveedor de Reekom).

En caso de disputa de naturaleza irrevocable sobre un pedido realizado por un artesano socio emprendedor autónomo de Reekom (es decir dentro del marco de una misión a domicilio o recogida en tienda), solo el seguro del artesano está involucrado. Reekom no se hace responsable, aunque actuará como facilitador intermediario.

En caso de disputa de naturaleza irrevocable sobre un pedido realizado por un artesano de Reekom (es decir dentro del marco de un envío por paquete a nuestro taller Reekom), el seguro de Reekom es responsable.

Naturaleza irrevocable aquí significa el caso donde el artesano no puede rectificar los Servicios prestados para que estos se conformen al Pedido del Cliente Final.

Cualquier reclamación debe dirigirse al servicio Reekom que actuará como facilitador para la resolución entre el cliente final y el artesano. Esto debe servir como un expediente completo para ser procesado por el Servicio al Cliente de Reekom. Así, cualquier reclamación que cuestione la calidad y/o integridad del artículo tratado debe estar acompañada de fotos, sin las cuales el expediente de reclamación será considerado incompleto, por lo tanto no podrá ser procesado por el soporte al cliente de Reekom.

En caso de fracaso de la resolución de la disputa, el Cliente Final es informado de que puede elegir recurrir gratuitamente a la mediación. El mediador de consumo del que depende Reekom es Médiation de la Consommation & Patrimoine. El Cliente Final puede contactarlos escribiendo a Concord - 12 Square Desnouettes - 75015 París. Su sitio web es <https://mcpmediation.org/>.

El Cliente Final también puede acudir a la plataforma europea de resolución de litigios en línea, accesible en: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

Cualquier reclamación o disputa que surja de la validez, interpretación o ejecución de estas Condiciones Generales de Venta será sometida a los tribunales competentes dentro de la jurisdicción del Tribunal de Apelación de París, bajo las condiciones del derecho común. En el caso donde el Cliente Final sea un consumidor, también puede acudir a los tribunales de su domicilio.

## **15.2 Procedimiento detallado**

Para facilitar la resolución de disputas entre Proveedores y Clientes Finales, Reekom establece un servicio centralizado de gestión de disputas. A este respecto, Reekom actúa como facilitador intermediario obteniendo información completa de ambas partes para permitir la resolución de la disputa. En un caso de disputa de naturaleza irrevocable sobre una recogida o misión a domicilio, el seguro del artesano emprendedor autónomo estará involucrado. Reekom no será considerado responsable y el cliente final no podrá exigirle ningún reembolso. En el caso de disputa de naturaleza irrevocable sobre una misión por paquete (en el almacén Reekom), el seguro de Reekom se hará cargo del expediente. El Servicio Reekom se compromete, en su calidad de intermediario, a asegurar el seguimiento del progreso del expediente hasta la correcta resolución litigiosa sin trasladar un retraso adicional al Cliente Final solicitante.

Dentro del marco de la resolución de disputas, Reekom se compromete a notificar al Proveedor de cualquier disputa, y a obtener de éste cualquier información necesaria en conexión con la disputa para poder darle el mejor resultado. En particular, Reekom se compromete a no compensar al Cliente Final antes de haber intercambiado previamente con el Proveedor sobre las circunstancias de la disputa (remitirse al artículo 15.1 para los criterios a respetar).

En caso de disputa emanada del Cliente Final, el siguiente procedimiento se aplicará dependiendo de la situación aplicable:

En la hipótesis donde un ajuste del Producto permanezca posible:

1. Reekom se compromete a asegurar la gestión amistosa de la disputa proponiendo que el Proveedor ajuste el Producto durante una nueva cita (conocida como RDV3). En este marco, el Proveedor acepta hacerse cargo de todos los costos asociados con esta solicitud, y en particular

sus costos de desplazamiento hacia el Cliente Final (o hacia la Boutique Reekom) y costos de mano de obra.

2. En el caso donde un ajuste del Producto litigioso sea imposible incluso después de la tercera cita de ajuste entre el Proveedor y el Cliente o si el daño al Producto es irreversible: para una misión de recogida o a domicilio, el seguro del artesano estará involucrado. Reekom permanecerá como facilitador intermediario, asegurando la recepción del expediente completo, transmitiéndolo al seguro del artesano y dándole seguimiento hasta la resolución. Para una misión por paquete, el seguro de Reekom estará involucrado. Reekom también será el intermediario asegurando la consolidación del expediente, transmisión y seguimiento hasta la resolución.
  
3. Envío de paquetes del Cliente Final a Reekom: El paquete es considerado bajo la responsabilidad del transportista desde el momento en que es enviado por el Cliente Final hasta que es recibido por el Servicio Reekom. Sin prueba de recepción por el Servicio Reekom, cualquier retraso de transporte o paquete perdido es responsabilidad del transportista; el Cliente Final debe por lo tanto dirigir su reclamación a su servicio.

Envío de paquetes de Reekom al Cliente Final: El paquete es considerado bajo la responsabilidad del transportista desde el momento en que es enviado por el Servicio Reekom (prueba de envío del Servicio Reekom). Cualquier reclamación concerniente a un paquete perdido o un retraso de entrega al Cliente Final debe ser dirigida por el Cliente Final al departamento de reclamaciones del transportista.

4. En el caso de que el paquete estuviera cubierto por seguro cuando el pedido fue realizado por el Cliente Final, siendo el reembolso del seguro recibido en la cuenta Reekom, el Servicio al Cliente de Reekom asegurará que los fondos sean transferidos al Cliente Final tan pronto como sea posible una vez que hayan sido recibidos del transportista.

## **16 - LEY APLICABLE - DISPUTAS**

Las Condiciones Generales de Servicio y las operaciones resultantes de las mismas están sujetas a la ley francesa. Están redactadas en francés. En el caso de que fueran traducidas a uno o más idiomas, solo el texto francés prevalecerá en caso de disputa.

Cualquier disputa o litigio que surja de la interpretación, validez, formación, ejecución y/o expiración del Contrato estará sujeto a un intento de resolución amistosa entre las Partes.

En cualquier caso, a falta de una solución amistosa que intervenga entre Reekom y el proveedor, dentro de un mes, cualquier disputa o litigio resultante de este contrato será de la competencia exclusiva del

tribunal comercial de París, y esto, incluyendo en caso de procedimientos sumarios, apelaciones de terceros o pluralidad de demandados.

**ANEXO FORMULARIO DE DESISTIMIENTO**

A la atención de Reekom, 15 avenue Louis Blériot, 93120 LA COURNEUVE, correo electrónico: [contact@reekom.fr](mailto:contact@reekom.fr) :

Por la presente les notifico mi desistimiento del contrato para la prestación de los servicios a continuación:

Pedido el:

Nombre del/de los consumidor(es):

Dirección del/de los consumidor(es):

Firma del/de los consumidor(es) (solo en caso de notificación de este formulario en papel):

Fecha: