

## TÉRMINOS DE SERVICIO LUMXPERT

Última actualización: agosto 2025

Signify opera una plataforma de comercio electrónico online, LumXpert, donde los compradores profesionales (en adelante "Clientes") y varios vendedores registrados para vender en la plataforma (en adelante "Vendedores") dispondrán de un punto de encuentro donde podrán formalizar contratos de venta de productos de iluminación y podrán beneficiarse de los servicios relacionados con la plataforma (colectivamente, "la Plataforma"). La Plataforma ofrece ciertas herramientas y orientación para la selección, configuración, venta y compra de Productos de Signify por Vendedores. La Plataforma es accesible a través de una aplicación móvil (en adelante "la Aplicación"). La Plataforma es operada por la entidad de Signify establecida en el **Anexo 2** a continuación (en adelante "Signify", "nosotros", "nos", "nuestro"). A lo largo de este documento, "usted" y "su" se refieren a la organización que accede o utiliza la Plataforma. El acceso y uso de la Plataforma (incluyendo la Aplicación) está sujeto a estos Términos de Servicio de LumXpert, incluyendo todos los términos, condiciones y políticas asimismo referenciadas en este documento, así como de terceros según sea indicado por Signify, y cualquier término y condición adicional establecido en la Plataforma o en la Aplicación (colectivamente, "los Términos"). Sus términos y condiciones no serán de aplicación. Utilizamos conceptos en mayúsculas para indicar términos definidos. Puede encontrar el significado de los mismos en el **Anexo 1** de los Términos. Las personas de su organización que acepten los Términos lo hacen en su nombre y representación. No acceda ni utilice la Plataforma si no está de acuerdo con los Términos.

### 1. **Términos adicionales.** Adicionalmente a los Términos:

- 1.1. Nuestro Aviso de Cookies ([aquí](#)) y Aviso de Privacidad ([aquí](#)) serán de aplicación. Éstos se incorporan por referencia. En caso de conflicto con los presentes Términos, éstos prevalecerán.
- 1.2. Las promociones que nosotros o los Vendedores pongan a disposición a través de la Plataforma pueden estar regidas por condiciones distintas de los Términos. Si las condiciones de una promoción entran en conflicto con los Términos, se aplicarán las condiciones de la promoción.
- 1.3. Para determinados países, se aplican los términos específicos de cada país que figuran en el **Anexo 3**.
- 1.4. Consulte la sección 9.7 para obtener más información sobre la función de la Plataforma frente a la de cada Vendedor.

### 2. **Modificaciones a los Términos.**

- 2.1. Estamos autorizados a revisar y actualizar los Términos en cualquier momento.
- 2.2. Las modificaciones son efectivas inmediatamente cuando las anunciamos, pero no son retroactivas.
- 2.3. Su uso continuado de la Plataforma después del anuncio de las modificaciones a los Términos significa que usted acepta y está de acuerdo con las modificaciones. Si no está de acuerdo con los Términos modificados, su único y exclusivo recurso es dejar de utilizar la Plataforma.

### 3. **Registro y cuentas.** Para acceder y utilizar ciertas funcionalidades de la Plataforma, es necesario registrarse y/o crear una cuenta de acuerdo con nuestros Requerimientos de Registro e Información de Contacto (**Anexo 5**).

### 4. **Ámbito de uso.** Sujeto a su cumplimiento de los Términos nosotros le concedemos:

- 4.1. Un permiso no exclusivo, intransferible, revocable y limitado para acceder y utilizar la Plataforma; y
- 4.2. Un permiso intransferible para utilizar la Plataforma y la Aplicación en cualquier producto de la marca Apple que posea o que esté autorizado a controlar y supervisar y según lo permitido por las normas de utilización establecidas en los Términos y Condiciones de los Servicios de Contenido Multimedia de Apple.

### 5. **Nuestras responsabilidades generales.** Nosotros:

- 5.1. Operaremos la Plataforma de conformidad con los Términos, incluyendo el mantenimiento de las salvaguardas adecuadas para proteger la seguridad, integridad y confidencialidad de Su Información; y
- 5.2. Haremos que la Plataforma esté disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, excluyendo el tiempo de inactividad planificado (para, entre otras cosas, fines de mantenimiento, actualización y reparación) o el tiempo de inactividad causado por cualquier indisponibilidad imprevista o no programada de cualquier parte de la Plataforma, incluidos los problemas de conectividad.

### 6. **Funcionalidades de la Plataforma.** Puede encontrar más información sobre las funcionalidades de la Plataforma en la sección "Soporte" de la Plataforma.

- 6.1. Los Productos, prestaciones, características y funciones relacionadas con la Plataforma podrían variar para los distintos países y regiones. No garantizamos ni declaramos que un Producto particular, una prestación, una característica o una función o que el mismo tipo y alcance de características y funciones estarán disponibles.
- 6.2. Nos reservamos el derecho de limitar ciertos Productos, prestaciones, características y funciones de la Plataforma a cierta categoría de Clientes.
- 6.3. No tenemos obligación de continuar proporcionando o habilitando ningún Producto, característica o funcionalidad en particular.
- 6.4. En la Plataforma, usted puede realizar ciertos diseños y cálculos básicos de iluminación, basados en una simulación de las especificaciones técnicas genéricas de los Productos para los que ha realizado una consulta. Aquellos se los proporcionamos únicamente para su comodidad y "tal y como se muestran". Usted no puede derivar ningún derecho sobre ellos. Debe comprobar los cálculos simulados con la situación real del proyecto en cuestión. Véase también la cláusula 22 de estos Términos de exención de responsabilidad.
- 6.5. En la Plataforma, en determinados países y para determinados escenarios y Productos, podremos ofrecer a los Clientes, a nuestra entera discreción, la opción de solicitarnos directamente un Producto de reemplazo gratuito para Productos defectuosos. Para dichos Productos de reemplazo, se aplicará lo siguiente:
  - 6.5.1. Estos productos de reemplazo les son ofrecidos y suministrados a usted únicamente como una cortesía para usted y tal cual se encuentran, sin garantía o representación de ningún tipo, y no se interpretará como la creación de cualquier obligación de garantía por parte de Signify. El suministro del producto de reemplazo no se considerará como el inicio de un nuevo período de garantía para los Productos para los que se ha suministrado el reemplazo.
  - 6.5.2. Esta opción no prevalece sobre sus derechos y obligaciones en virtud de la garantía como parte de su contrato de compraventa con el Vendedor de los Productos en cuestión. Si Signify decide, a su sola discreción, no ofrecerle un reemplazo directo, usted todavía podrá ejercer sus derechos de garantía ofrecidas por el Vendedor.
  - 6.5.3. Nos reservamos el derecho, a nuestra entera discreción, de: (i) rechazar solicitudes de reemplazo directas, incluso si a un Cliente se

le ha presentado en la Plataforma con la opción de solicitarlas; (ii) dejar de ofrecer la opción de suministrar Productos de reemplazo; e (iii) introducir y/o añadir requisitos para ello, incluida la presentación de documentación acreditativa y/o el pago de determinados importes.

6.5.4. Usted reconoce que no representamos ni actuamos en nombre del Vendedor.

6.6. Podemos añadir determinados servicios, prestaciones, funciones o funcionalidades a los Servicios de la Plataforma que pueden estar sujetos a tarifas y términos y condiciones adicionales o diferentes. Esto puede incluir el acceso a funciones o servicios "beta" o de prelanzamiento. Usted reconoce que tales servicios están todavía en desarrollo, pueden tener errores y fallos, pueden estar incompletos y pueden cambiar materialmente o ser descontinuados antes de un lanzamiento comercial completo, o podrían nunca ser lanzados comercialmente.

## **7. Derechos de Signify**

- 7.1. Nosotros (y nuestros Terceros Proveedores de Servicios) tenemos derecho a confiar en la calidad, integridad y exactitud de Su Información.
- 7.2. Tenemos derecho a realizar Actualizaciones de la Plataforma a nuestra conveniencia. Usted debe proporcionarnos toda la Asistencia razonable en relación con dichas Actualizaciones.
- 7.3. Tenemos derecho a supervisar el cumplimiento e investigar cualquier incumplimiento de estos Términos y/o informar a las fuerzas y cuerpos de seguridad, sin tener la obligación de hacerlo.
- 7.4. Si cometemos errores tipográficos, inexactitudes u omisiones, nos reservamos el derecho de corregirlos en cualquier momento.

**8. Sus responsabilidades.** Salvo que lo prohíba la legislación aplicable o lo permitan las condiciones de licencia que rigen el uso de cualquier Software de Código Abierto incluido en la Plataforma, sus responsabilidades incluyen:

- 8.1. Acceso y uso de la Plataforma sólo de acuerdo con los Términos;
- 8.2. El cumplimiento de los Términos por parte de sus usuarios autorizados. Usted es responsable de cualquier infracción como si la hubiera cometido usted mismo, directamente;
- 8.3. Mantener las medidas de seguridad adecuadas para evitar el acceso y uso no autorizado de su(s) cuenta(s) y de la Plataforma;
- 8.4. Realizar copias de seguridad adecuadas de Su Información almacenada en la Plataforma;
- 8.5. Cumplir con los requerimientos (técnicos) para acceder y utilizar la Plataforma;
- 8.6. La integración de la Plataforma y las herramientas relacionadas con sus sistemas, en su caso;
- 8.7. Cumplir con los términos de los Proveedores de Servicios de Terceros aplicables a la Plataforma; y
- 8.8. Compartir con nosotros alertas o mensajes de error y Asistirnos en caso de incidentes de seguridad.  
Y usted no:
  - 8.9. Copiará, reproducirá, modificará o creará trabajos derivados de la información compartida a través de la Plataforma;
  - 8.10. Realizará ingeniería inversa o derivará el código fuente o la naturaleza algorítmica de la Plataforma;
  - 8.11. Descifrará, descifrará, eliminará, eludirá o neutralizará cualquier medida de seguridad u otra protección, o inyectará un código malicioso;
  - 8.12. Realizará cualquier acción que requiera que la Plataforma tenga una Licencia de Software de Código Abierto;
  - 8.13. Enmarcará, enlazará de manera directa o indirecta la Plataforma a otro(s) sitio(s) web; o
  - 8.14. Utilizará cualquier proceso manual o automático que ya no se ofrezca como una característica o funcionalidad de la Plataforma o de su navegador para controlar o hacer una copia de cualquier material de la Plataforma.

**9. Transacciones de venta y funciones de la Plataforma.** La Plataforma facilita las transacciones de venta entre Clientes y Vendedores.

- 9.1. Si adquiere productos de un Vendedor en la Plataforma, celebrará un contrato de compraventa directamente entre usted y el Vendedor, incluyendo los términos y condiciones relacionados con la garantía, así como con cualquier otra legislación aplicable en materia de derechos del consumidor. No somos parte de su contrato de compraventa.
- 9.2. En el momento de la finalización de la compra (en adelante "check-out"), usted debe aceptar los términos y condiciones de venta del Vendedor y el aviso de privacidad del Vendedor que rige el uso que el Vendedor hace de Su Información que usted ha enviado a la Plataforma o al Vendedor directamente en relación con la transacción de venta.
- 9.3. Salvo que indiquemos explícitamente lo contrario, no le representamos ni actuamos en su nombre en la Plataforma. Ni nosotros, ni ninguna de nuestras Filiales, actuamos como su agente para cualquier propósito, ni ninguno de nosotros tiene autoridad para hacer cualquier compromiso en su nombre.
- 9.4. No controlamos ni somos responsables de la exactitud del contenido de los Vendedores o de la capacidad de los Vendedores para vender productos o del rendimiento de los Vendedores en virtud del contrato de compraventa, incluyendo la entrega puntual y la calidad de los Productos. Si considera que algún contenido o producto que aparece en nuestra Plataforma es ilegal según la Ley de Servicios Digitales (por ejemplo, infringe las leyes de propiedad intelectual, protección del consumidor o seguridad) o si incumple estos Términos, puede enviar un informe por correo electrónico a [lumxpert.signify@signify.com](mailto:lumxpert.signify@signify.com) o a través de la sección de atención al cliente de la Plataforma. Incluya: i) una descripción del problema y por qué cree que es ilegal o infringe estos Términos; ii) el número de código de producto; iii) su nombre o el nombre de su empresa y su correo electrónico; y iv) cualquier información de apoyo. Revisaremos su informe a la mayor brevedad posible y le informaremos de cualquier medida que se haya tomado.
- 9.5. Usted puede cancelar un pedido de forma gratuita en los treinta (30) minutos siguientes a la formalización del pedido después del check-out. Los Vendedores pueden anular un pedido en un plazo de 12 horas a partir de la realización del pedido después del check-out.
- 9.6. El nombre legal completo, la dirección registrada, el número de identificación fiscal, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico de los Vendedores que han decidido vender Productos a los Consumidores a través de la Plataforma (los "Vendedores del Consumidor") se indican en el **Anexo 7** (Identidad del Vendedor para las ventas al Consumidor). Cada compra realizada por un Consumidor a través de la Plataforma constituye un contrato de venta entre el Consumidor y el Vendedor del Consumidor identificado en el **Anexo 7**; Signify no es parte de dicho contrato.
- 9.7. La Plataforma es un servicio de intermediación digital que permite a los Consumidores localizar, comparar y adquirir Productos Signify ofrecidos por Vendedores independientes del Consumidor, tal y como se identifican en el **Anexo 7**. Para cada compra realizada por el Consumidor, el contrato de venta se celebra exclusivamente entre el Consumidor y el Vendedor del Consumidor que figura en la página del Producto correspondiente. Signify no es parte de dicho contrato. Salvo que se indique expresamente lo contrario en los presentes Términos, el Vendedor del Consumidor es el único responsable de todas las obligaciones legales y contractuales derivadas del contrato de venta, incluyendo, entre otras: las obligaciones de información precontractual; la seguridad y conformidad del producto; la garantía legal y cualquier

garantía comercial; y el servicio posventa y la gestión de reclamaciones. El Consumidor solicitará el Derecho de Desistimiento a través de la Plataforma. La Plataforma podrá generar la factura del Vendedor al Cliente de acuerdo con la información del Vendedor y la información de la cuenta del Cliente.

Signify solo asume la responsabilidad de los siguientes aspectos de la transacción: (a) Gestión de cobros; (b) Suministro de la interfaz en línea; y (c) Atención al cliente, es decir, reenvío de mensajes o reclamaciones de los Consumidores al Vendedor. El uso de las marcas comerciales o los envases de Signify, o el hecho de que los pagos se procesen a través de la Plataforma, no convierte a Signify en el vendedor. Los datos de contacto del servicio de atención al cliente del Vendedor del Consumidor se enumeran en el **Anexo 7**.

#### **10. Compromisos de entrega.**

- 10.1. Por lo general, como mínimo, los Vendedores deben ofrecerle la entrega en un plazo máximo de 72 horas desde el momento del pedido en la Plataforma. Los Vendedores son libres de ofrecer opciones de entrega adicionales. Para algunos Productos, podrían ser de aplicación plazos de entrega específicos. Consulte la página del producto del Vendedor para conocer sus opciones de entrega específicas.
- 10.2. Para conocer los detalles logísticos sobre los flujos de devolución, consulte nuestra Política de Devoluciones y de Garantía (**Anexo 4**) que se aplica a todas las transacciones de venta realizadas a través de la Plataforma.
- 10.3. Los Vendedores podrán suministrar su pedido en más de una entrega, según se indique en el check-out.

**11. Gratuidad de la Plataforma.** El acceso y uso de la Plataforma es actualmente gratuito para los Clientes. Si decidimos cambiar este aspecto, lo anunciaremos mediante una modificación de los Términos.

#### **12. Precios de los Productos en la Plataforma.**

- 12.1. Durante el proceso de navegación, la Plataforma mostrará por defecto los precios generales de venta recomendados de los Productos por Signify. Como siguiente paso, usted puede solicitar ofertas a los Vendedores. Estas ofertas contienen los precios de venta reales ofrecidos por los Vendedores a su entera discreción.
- 12.2. El precio cobrado por un Producto por el Vendedor será el precio en vigor en el momento de realizar el pedido y figurará en su factura.
- 12.3. La oferta especificará un plazo de validez establecido por el Vendedor. Si el Vendedor no especifica un plazo de validez, el mismo será, por defecto, de quince (15) días a contar desde el día de la oferta.
- 12.4. Los precios de navegación incluyen el impuesto sobre el valor añadido (IVA). Las ofertas de los Vendedores mostrarán el impuesto sobre el valor añadido (IVA). Cualquier otro Impuesto local aplicable, la ecotasa RAEE (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos) u otras tasas, así como otros aranceles o cargos por envío, serán añadidos al total de su mercancía y se detallarán en su cesta de la compra antes de la compra.
- 12.5. Todos los precios, descuentos y promociones de los Productos publicados en la Plataforma están sujetos a cambios sin previo aviso.

#### **13. Facilitación del proceso de pago.**

- 13.1. La Plataforma utiliza un Proveedor de Servicios de Pago (en adelante "PSP") para servicios de pago. El PSP actual que presta servicios de pago es Stripe Payments Europe, Limited. Podrá encontrar más detalles sobre el proceso de pago en la sección de "Soporte" en la Plataforma.
- 13.2. Usted reconoce que el PSP y otros Terceros Proveedores de Servicios están autorizados a realizar cambios en su forma de trabajo, requerimientos, términos y condiciones y consideraciones sobre el aviso de privacidad (si procede) para cumplir con los cambios en la legislación y reglamentos aplicables.
- 13.3. Si encuentra un error al conciliar su historial de transacciones, cooperaremos con usted para investigar y ayudar a corregir ese error, siempre y cuando nos lo notifique en los doce (12) meses siguientes a la fecha de la transacción. Asimismo, haremos esfuerzos razonables para garantizar la cooperación de nuestros Terceros Proveedores de Servicios.
- 13.4. Algunos servicios relacionados con el pago ofrecidos por el PSP y otros Terceros Proveedores de Servicios en relación con la Plataforma están sujetos a procesos de solicitud, aprobaciones y términos y condiciones independientes. No somos responsables de dichos servicios, y será de plena aplicación la cláusula 23 sobre indemnidad.
- 13.5. Usted reconoce que, al utilizar los servicios de pago del PSP, tendremos que compartir algunos Datos Personales con el PSP para que éste le preste los servicios. Para algunas actividades de procesamiento, el PSP actuará como Responsable del Tratamiento de Datos independiente. Por favor, lea el aviso de privacidad del PSP para entender cómo tratan los Datos Personales.

**14. Pagos Diferidos.** La Plataforma ofrece a los Clientes elegibles una opción de pago diferido (en adelante "**Pago Diferido**") por un Tercero Proveedor de Servicios. En caso de que usted sea un consumidor, no tendrá la opción de Pago Diferido, que solo está destinada a instaladores profesionales que cumplan los requisitos.

- 14.1. El actual Tercero Proveedor de Servicios que ofrece la opción de Pago Diferido es Hokodo Services Ltd, una empresa registrada en Inglaterra con número de registro 11351988 (en adelante "**Hokodo**").
- 14.2. Las condiciones para un Pago Diferido son: i) la aceptación por parte de Hokodo de la transacción de venta después de las comprobaciones de crédito y fraude (en adelante "**Aceptación**"); y (ii) que usted celebre un contrato independiente de financiación de cliente directamente con Hokodo.
- 14.3. Usted reconoce que, si selecciona la opción de Pago Diferido, necesitaremos compartir algunos Datos Personales con Hokodo para que ellos puedan llevar a cabo los servicios para usted. En ese caso, Hokodo actuará como el Responsable del Tratamiento. Por favor, lea el aviso de privacidad de Hokodo para entender cómo tratan los Datos Personales.
- 14.4. Signify no se hace responsable del servicio de Pago Diferido y será de plena aplicación la cláusula sobre indemnidad de la cláusula 23.

**15. Devoluciones y Garantía.** El **Anexo 4** establece la Política de Devoluciones y de Garantía que se aplica a todas las transacciones de venta a través de la Plataforma. Durante el proceso de navegación, la Plataforma mostrará, por defecto, el periodo mínimo de garantía que se aplica a los Productos correspondientes. Los Vendedores deben aplicar este periodo de garantía mínimo, pero en las ofertas que le emitan a usted, los Vendedores podrán ofrecerle un periodo de garantía más largo. Los Vendedores podrán aplicar términos y condiciones de garantía adicionales, especificados o referenciados en su oferta. Si usted es un Consumidor, se le aplicará el Derecho de Desistimiento y las solicitudes de garantía establecidos en el **Anexo 6**.

16. **Reclamaciones y disputas relacionadas con la compra de Productos.** Las reclamaciones y disputas relacionadas con los Productos comprados a través de la Plataforma se resolverán directamente entre usted y el Vendedor. Si tiene una disputa con un Vendedor, usted nos eximirá de cualquier responsabilidad (así como a nuestras Filiales y a los respectivos funcionarios, directores, empleados y agentes) de cualesquiera reclamaciones, demandas y daños de todo tipo y naturaleza, conocidos y desconocidos, que surjan o estén relacionados de alguna manera con dichas disputas. La Plataforma facilitará su comunicación con el Vendedor.
17. **Terceros Proveedores de Servicios.** La Plataforma incluye y/o depende de la disponibilidad y el correcto funcionamiento de Materiales de Terceros, incluidos los servicios de nuestro PSP.
- 17.1. Los Materiales de Terceros se proporcionan únicamente para su comodidad y usted accede a ellos y los utiliza bajo su propia responsabilidad y con sujeción a los términos y condiciones de dicho Tercero Proveedor de Servicios.
- 17.2. No tenemos ninguna responsabilidad con respecto a los Materiales de Terceros, salvo, a petición suya: (i) para identificar a los Terceros Proveedores de Servicios y los términos y condiciones relacionados con los mismos; y (ii) si fuese posible, para poner a su disposición, las representaciones y garantías (si las hubiese) hechas por el Tercero Proveedor de Servicios.
- 17.3. Usted nos autoriza a dar instrucciones y/o información a Terceros Proveedores de Servicios (incluidos los transportistas logísticos y los PSP) para llevar a cabo los Servicios de la Plataforma, incluso a través de APIs.
18. **Leyes de Protección de Datos.** Todas las partes de los Términos deben cumplir con las Leyes de Protección de Datos Aplicables.
- 18.1. Si Signify Trata Datos Personales y en la medida en que trate Datos Personales como responsable del tratamiento, entonces actuará de acuerdo con el "Aviso de Privacidad para Clientes, Consumidores y otros Comerciantes" de Signify que está disponible en <https://www.signify.com/es-es/aviso-de-privacidad>.
- 18.2. Si Signify Trata cualesquiera Datos Personales y en la medida en que trate dichos Datos Personales como Encargado del Tratamiento, entonces actuará de acuerdo con el Acuerdo de Tratamiento de Datos de Signify y el Anexo de Tratamiento de Datos aplicable.
19. **Datos.** Podemos recoger, tratar, generar y/o almacenar Datos (incluyendo, cuando sea estrictamente necesario, datos de localización) por o a través de la Plataforma durante su uso. Usted concede a Signify y/o a sus subcontratistas el derecho a utilizar dichos Datos para operar la Plataforma, y un derecho perpetuo, irrevocable, libre de regalías y a nivel mundial para utilizar dichos Datos para cualquier propósito, siempre y cuando Signify se asegure de que dicho uso excluya los Datos Personales.
20. **Reserva de los DPI** Todos los DPI de los Servicios de la Plataforma, la Plataforma y su contenido (incluyendo software, diseños, textos y fotografías) son propiedad de Signify Holding B.V., sus Filiales o sus licenciatarios. Salvo lo dispuesto expresamente en este documento, no le concedemos ningún derecho expreso o implícito de nuestros DPI. Seremos propietarios de todos los derechos derivados de los Comentarios, incluyendo los DPI, y nosotros (y nuestros Terceros Proveedores de Servicios) seremos libres de utilizar dichos Comentarios para cualquier propósito.
21. **Suspensión y terminación.** Estamos autorizados a suspender o cancelar en cualquier momento su autorización para acceder o utilizar la Plataforma sin que incurramos en responsabilidad alguna:
- 21.1. Si usted o cualquiera de sus usuarios autorizados infringe los Términos;
- 21.2. Si tenemos motivos razonables para creer que usted ha estado involucrado en cualquier actividad fraudulenta, engañosa o ilegal en relación con la Plataforma;
- 21.3. Si a nuestra discreción, es necesario para proteger los sistemas de Signify y/o los suyos;
- 21.4. Si los Servicios de la Plataforma se ven obstaculizados por Materiales de Terceros o por Fuerza Mayor; o
- 21.5. A petición del PSP (o de sus proveedores de servicios) o de otros Terceros Proveedores de Servicios.
22. **Sin garantía; Exención de responsabilidad; Limitación de responsabilidad.**
- 22.1. En la medida en que lo permita la legislación aplicable, nosotros no asumimos ninguna responsabilidad por la calidad, la exactitud y la actualidad de la Plataforma, su funcionalidad, su contenido y otros Datos y los Servicios de la Plataforma. Proporcionamos la Plataforma, su contenido y otros Datos y los Servicios de la Plataforma (incluidos servicios proporcionados por Terceros Proveedores de Servicios) tal cual se encuentran disponibles y con todos los defectos y sin ninguna garantía de ningún tipo. POR LA PRESENTE RENUNCIAMOS EXPRESAMENTE A CUALQUIER REPRESENTACIÓN, GARANTÍAS Y/O CONDICIONES DE CUALQUIER TIPO, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUIDAS, SIN LIMITACIÓN, LAS GARANTÍAS DE COMERCIABILIDAD, IDONEIDAD PARA CUALQUIER PROPÓSITO PARTICULAR, NO INFRACCIÓN, RELACIONADAS DIRECTA O INDIRECTAMENTE CON LA PLATAFORMA, SU FUNCIONAMIENTO, SU CONTENIDO Y/U OTROS DATOS Y LOS SERVICIOS DE LA PLATAFORMA. SIN LIMITAR LA GENERALIDAD DE LO ANTERIOR, NO GARANTIZAMOS QUE: (I) LA PLATAFORMA, SU FUNCIONAMIENTO, SU CONTENIDO Y/U OTROS DATOS Y LOS SERVICIOS DE LA PLATAFORMA SEAN PRECISOS, COMPLETOS, ACTUALES O SEAN PROPORCIONADOS A TIEMPO; (II) LA OPERATIVIDAD DE LA PLATAFORMA, EL ACCESO Y/O CUALQUIER USO DEL MISMO Y DE LOS SERVICIOS DE LA PLATAFORMA SEA ININTERRUMPIDO O ESTÉ LIBRE DE ERRORES; (III) LOS DEFECTOS O ERRORES DE LA PLATAFORMA SEAN CORREGIDOS; (IV) LA PLATAFORMA ESTÉ LIBRE DE VIRUS, ERRORES, VULNERABILIDADES, ERRORES INFORMÁTICOS, MALWARE O CUALQUIER OTRO CONTENIDO DAÑINO Y/O MALICIOSO; (V) LAS COMUNICACIONES HACIA LA PLATAFORMA, EN LA PLATAFORMA O DESDE LA MISMA Y CUALQUIERA DE SUS CONTENIDOS, ASÍ COMO EL ACCESO Y/O USO DE LA MISMA Y LOS SERVICIOS DE LA PLATAFORMA NO INFRINGIRÁN LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL DE TERCEROS. USTED RECONOCE Y ACEPTA QUE UTILIZA LA PLATAFORMA Y LOS SERVICIOS DE LA PLATAFORMA ÚNICA Y EXCLUSIVAMENTE POR SU CUENTA Y RIESGO. Usted acepta que en ningún caso somos responsables ante usted o ante un tercero por la imposibilidad de acceder o utilizar la Plataforma, por los retrasos, inexactitudes, errores u omisiones con respecto a las comunicaciones o a la transmisión o entrega de la totalidad o de una parte de las mismas, o por cualquier pérdida o daño (directo, indirecto, consecuente o de otro tipo) que surja del uso o de la imposibilidad de utilizar la Plataforma y/o los Servicios de la Plataforma.
- 22.2. EN LA MEDIDA MÁXIMA PERMITIDA POR LA LEY APLICABLE, SIGNIFY, SUS FILIALES Y SUS RESPECTIVOS TERCEROS PROVEEDORES DE SERVICIOS Y PROVEEDORES: (I) NO SERÁN RESPONSABLES ANTE USTED, SUS FILIALES, SUS REPRESENTANTES, USUARIOS AUTORIZADOS O CUALQUIER TERCERO EN RELACIÓN CON LA PLATAFORMA, SU FUNCIONALIDAD, SU CONTENIDO O CUALQUIER OTRO DATO, O LOS SERVICIOS DE LA PLATAFORMA, O EN CONEXIÓN CON SU ACCESO A LA PLATAFORMA Y/O USO DE CUALQUIER DE LOS ANTERIORES, O POR CUALQUIER DAÑO CONSECUENCIAL, ESPECIAL, INCIDENTAL, PUNITIVO, DIRECTO O INDIRECTO, CUALQUIERA QUE SEA, INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, DAÑOS POR PÉRDIDA DE BENEFICIOS, PÉRDIDA DE DATOS, PÉRDIDA DE FONDO DE COMERCIO, INTERRUPCIÓN DEL NEGOCIO, PÉRDIDA DE

INFORMACIÓN O PROGRAMAS U OTROS DATOS, FALLOS O MAL FUNCIONAMIENTO DE ORDENADORES, DISPOSITIVOS MÓVILES U OTROS EQUIPOS, O CUALQUIER OTRO DAÑO O PÉRDIDA, INDEPENDIENTEMENTE DE QUE SE BASEN EN UNA RECLAMACIÓN O ACCIÓN EXTRA CONTRACTUAL, CONTRATO, GARANTÍA, NEGLIGENCIA, RESPONSABILIDAD ESTRICTA, INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LEGALES O CUALQUIER OTRA TEORÍA LEGAL O CAUSA DE ACCIÓN, INCLUSO SI SE HUBIESE AVISADO DE LA POSIBILIDAD DE TALES PÉRDIDAS O DAÑOS; Y (II) NO SON RESPONSABLES EN CASO DE QUE CUALQUIER EVENTO DE FUERZA MAYOR TENGA LUGAR. SI ESTA EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD ES DECLARADA NULA Y SIN EFECTO, EN SU TOTALIDAD O EN PARTE, POR UN TRIBUNAL COMPETENTE, O ES ANULADA, LAS PARTES ACUERDAN POR LA PRESENTE QUE SIGNIFY SÓLO SERÁ RESPONSABLE DE LOS DAÑOS/COSTES DIRECTOS DEMOSTRABLES, Y EN LOS QUE EFECTIVAMENTE SE HAYA INCURRIDO Y QUE LA RESPONSABILIDAD DE SIGNIFY EN CUALQUIERA DE ESTOS CASOS NUNCA SUPERARÁ LOS 500 EUROS EN TOTAL Y EN CONJUNTO.

- 22.3. Para tener derecho a presentar una reclamación válida, una parte debe notificar a la otra parte dicha reclamación en un plazo de treinta (30) días a partir de la fecha del acontecimiento que da lugar a la reclamación. Toda demanda relativa a una reclamación deberá presentarse en el plazo de un (1) año a partir de la fecha de dicha notificación. En caso contrario, las reclamaciones que no se presenten serán nulas y sin efecto.
23. **Indemnidad.** En la medida en que lo permita la legislación aplicable, usted debe mantener indemne a Signify, sus Filiales y a sus respectivos Terceros Proveedores de Servicios (incluyendo el PSP y sus proveedores de servicios), y a los respectivos empleados, agentes, sucesores y cesionarios de y contra todas las pérdidas, responsabilidades, costes y gastos pagados o incurridos en la medida en que surjan de (i) una violación de los Términos por su parte o por cualquiera de sus usuarios autorizados; y/o (ii) reclamaciones de sus usuarios autorizados, Vendedores, clientes o cualquier otro tercero relacionado con su uso o el de sus usuarios autorizados de la Plataforma, o cualquier otro acto del que usted sea responsable.
24. **Términos y condiciones de usuario final exigidas por Apple.** Si usted ha descargado la Aplicación móvil en la App Store de Apple, Inc. (en adelante "Apple") o si está utilizando la Aplicación en un dispositivo iOS, usted reconoce que ha leído, entendido y aceptado el siguiente aviso con respecto a Apple. Estos términos son sólo entre usted y Signify, no con Apple, y Apple no es responsable de la Plataforma o su contenido. Apple no tiene ninguna obligación de proporcionar ningún servicio de mantenimiento y soporte con respecto a la Aplicación. En caso de que la Aplicación no cumpla con cualquier garantía aplicable, usted puede notificar a Apple y Apple le reembolsará cualquier precio de compra aplicable para la Aplicación; y que, en la medida máxima permitida por la ley aplicable, Apple no tiene ninguna otra obligación de garantía con respecto a la Aplicación. Apple no se responsabiliza de atender ninguna reclamación suya o de terceros relacionada con la Aplicación o con su posesión y/o uso de la misma, incluyendo: (a) reclamaciones de responsabilidad por productos defectuosos; (b) cualquier reclamación de que la Aplicación no cumple con cualquier requerimiento legal o reglamentario aplicable; y (c) reclamaciones derivadas de la legislación de protección al consumidor o similar. Apple no se responsabiliza de la investigación, defensa, resolución y liberación de obligaciones de cualquier reclamación de terceros en la que se afirme que la Aplicación y/o su posesión y uso infringen los Derechos de Propiedad Intelectual o Industrial de dicho tercero. Usted se compromete a cumplir con los términos y condiciones aplicables de terceros, cuando utilice la Aplicación. Apple, y las filiales de Apple, son terceros beneficiarios de los Términos, y una vez que usted acepte estos Términos, Apple tendrá el derecho (y se considerará que ha aceptado el derecho) de hacer cumplir los Términos contra usted.
25. **Provisiones generales.**
- 25.1. Usted declara y garantiza que no se encuentra en un país sujeto a un embargo por parte del Gobierno de los Estados Unidos, o que ha sido designado por el Gobierno de los Estados Unidos como un país de "apoyo al terrorismo", y que no figura en ninguna lista del Gobierno de los Estados Unidos de partes prohibidas o restringidas.
- 25.2. Los Términos serán de aplicación mientras usted acceda a la Plataforma o la utilice, o cuando nosotros los resolvamos de acuerdo con sus disposiciones. Las disposiciones de los Términos que estén destinadas a sobrevivir a la terminación, lo harán.
- 25.3. Usted debe cumplir siempre con todas las leyes y regulaciones locales e internacionales aplicables, incluyendo las leyes y regulaciones de control de exportaciones.
- 25.4. Usted no está autorizado a ceder o transferir los Términos o cualquier derecho u obligación en virtud de los mismos, aunque sea conforme a derecho, sin nuestra aprobación y cualquier intento de cesión será nulo. Nos reservamos el derecho de ceder o transferir libremente los Términos y/o los derechos y obligaciones que se derivan de los mismos sin previo aviso ni consentimiento.
- 25.5. Los Términos constituyen el acuerdo completo y el entendimiento de las partes con respecto a la Plataforma. Si una disposición de estos Términos es declarada total o parcialmente inválida o inaplicable por un tribunal u otro organismo gubernamental de jurisdicción competente, la validez y aplicabilidad de las restantes disposiciones no se verán afectadas.
- 25.6. Las leyes aplicables indicadas en el **Anexo 2** rigen los Términos. Los procedimientos judiciales podrán interponerse en la jurisdicción de la ciudad y país indicados en el **Anexo 2**.
- 25.7. Si usted es un Consumidor, sin perjuicio de los derechos derivados de los presentes Términos y sus Anexos, todos los derechos derivados de la Ley Española de Consumidores y Usuarios podrán ser reclamados directamente al Vendedor al que haya comprado los Productos, excepto el Derecho de Desistimiento, que podrá ser reclamado directamente a través de la Plataforma.

## ANEXO 1 - DEFINICIONES

**Filial(es)** significa una sociedad que es titular, que Controla, Controlada por, o bajo Control común, directa o indirectamente, por una parte, donde "Control" (o "Controla" o "Controlada") significa que más del cincuenta por ciento (50%) de las acciones o participaciones de una entidad que representen el derecho a tomar decisiones para dicha entidad sean propiedad o estén controladas, directa o indirectamente, por otra entidad.

**Aplicación** significa la aplicación de software móvil o web para operar, dar acceso y hacer uso de la Plataforma.

**Términos y Condiciones de los Servicios de Contenido Multimedia de Apple** significa los términos y condiciones publicados periódicamente por Apple Inc. en su tienda de aplicaciones ("App Store").

**Leyes de Protección de Datos Aplicables** significa las disposiciones del RGPD, y otras leyes obligatorias que contienen normas para la protección de los Datos Personales.

**Asistir o Asistencia** significa cualquier apoyo, cooperación, puesta a disposición de personal técnicamente competente, acceso, herramientas, instalaciones, información o cualquier otra asistencia, según el contexto, que podamos requerir de usted.

**Consumidor(es)** significa la persona física que actúa con fines ajenos a su actividad comercial, empresarial o profesional.

**Datos** se refiere a la información almacenada digitalmente que se recoge, procesa, genera y/o almacena por o a través de la Plataforma.

**Acuerdo de Tratamiento de Datos Personales** significa los términos y condiciones aplicables al Tratamiento de Datos Personales como parte de las actividades de la Plataforma por parte de Signify, si las hubiese.

**Anexo de Tratamiento de Datos** significa el anexo aplicable, si lo hubiese, que proporciona detalles adicionales sobre (i) los tipos de Datos Personales; (ii) las categorías de Interesados que serán sometidos a Tratamiento de Datos Personales por Signify y/o sus Filiales (o sus respectivos subcontratistas); (iii) el propósito y la duración del Tratamiento de Datos Personales; y/o (iv) las posibles transferencias internacionales.

**Comentarios** significa cualquier comentario y/o aportación realizada por usted sobre la funcionalidad de la Plataforma o cualquier sugerencia de funcionalidad adicional de la Plataforma.

**Fuerza Mayor** significa cualquier acontecimiento fuera del control razonable de Signify, previsible o no en el momento de la contratación, como consecuencia del cual Signify o sus proveedores o Terceros Proveedores de Servicios no puedan cumplir razonablemente con sus obligaciones, incluyendo casos fortuitos, catástrofes naturales, incluyendo terremotos, rayos, huracanes, inundaciones o actividades volcánicas o condiciones climáticas extremas, epidemias, pandemias, huelgas, cierres patronales, guerra, terrorismo, disturbios políticos o civiles, motines, vandalismo, escasez en toda la industria, avería de instalaciones o maquinaria, fallo o pérdida de suministro eléctrico, brechas de ciberseguridad, pirateos y/o vulnerabilidades.

**RGPD** significa el Reglamento General de Protección de Datos europeo (2016/679).

**Derechos de Propiedad Intelectual o Industrial o DPI** se refiere a las patentes, los modelos de utilidad, los diseños registrados y no registrados, los derechos de autor, los derechos de bases de datos, las marcas comerciales, los nombres de dominio, los secretos comerciales, los conocimientos técnicos, los derechos de topografía de circuitos integrados de semiconductores y todos los registros, solicitudes, renovaciones, extensiones, combinaciones, divisiones, continuaciones o reemisiones de cualquiera de los anteriores.

**Software de Código Abierto** se refiere a cualquier programa informático con licencia de código abierto que requiera como condición de uso, modificación o distribución de una obra: (i) la puesta a disposición del código fuente u otros materiales preferidos para su modificación, (ii) la concesión de permiso para crear obras derivadas, (iii) la reproducción de determinados avisos o términos de licencia en las obras derivadas o en la documentación que las acompaña, o (iv) la concesión de una licencia libre de derechos a cualquier parte en virtud de los derechos de propiedad intelectual o industrial relacionados con la obra o con cualquier obra que contenga, esté combinada con, requiera o se base de cualquier otro modo en la obra.

**Proveedor de Servicios de Pago o PSP** se refiere al proveedor de servicios externo encargado de cualquier flujo financiero a través de la Plataforma y del cumplimiento de cualquier requisito legal aplicable en materia de finanzas o normativa bancaria.

**Plataforma** se refiere a la plataforma en línea donde los compradores profesionales o Consumidores pueden comprar ciertos productos de iluminación de Signify y beneficiarse de los servicios relacionados, según operados por Signify, incluyendo la entrega y/o la puesta a disposición de ciertas aplicaciones de software o funcionalidad y/o API, y la documentación, todo de acuerdo con los Términos.

**Servicios de la Plataforma** significa los servicios que serán proporcionados por Signify como parte de la funcionalidad de la Plataforma.

**Producto** significa la iluminación de Signify, luminarias y equipos relacionados y equipos de control ofrecidos a la venta por los Vendedores en la Plataforma.

**Política de Devoluciones y de Garantía** significa la política relativa a las garantías y devoluciones de Productos que figura en el **Anexo 4**.

**Impuesto(s)** significa cualquier impuesto (excluyendo los impuestos sobre los ingresos netos de Signify) aranceles u otras tasas, actuales o futuras impuestas por cualquier autoridad gubernamental.

**Ley Española de Consumidores y Usuarios** se refiere al Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (*Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*).

**Impuesto(os)** significa cualquier impuesto (excluyendo los impuestos sobre los ingresos netos de Signify), aranceles u otras tasas, impuestos actuales o futuros impuestos por cualquier autoridad gubernamental.

**Materiales de Terceros** se refiere al software, los datos, el Software de Código Abierto y los servicios de terceros (por ejemplo: servicios de alojamiento en la nube, facilitación del proceso de pago, servicios de conectividad y comunicación de los operadores móviles) los vínculos a sitios web de terceros, plataformas de redes sociales u otros servicios.

**Terceros Proveedores de Servicios** significa proveedores de Materiales de Terceros.

**Actualizaciones** significa colectivamente todas las modificaciones y actualizaciones del contenido, los productos, los materiales, los servicios o la información en la Plataforma o disponibles a través de ella, o el formato o la funcionalidad de la Plataforma, que pueden incluir mejoras, correcciones de errores, parches, otras correcciones de errores, cambio de Terceros Proveedores de Servicios y/o nuevas características.

**Su Información** se refiere a toda la información, las instrucciones y los datos que usted nos proporciona en relación con la Plataforma, y el uso de la misma.

Términos como **Interesado, Datos Personales, Encargado del Tratamiento y Responsable del tratamiento** que se definen en el RGPD tendrán el significado que se establece en el mismo.

**ANEXO 2 - LA ENTIDAD DE SIGNIFY, EL DERECHO APLICABLE Y EL FORO**

<b>Su país de domicilio</b>	<b>Entidad de Signify</b>	<b>Ley aplicable</b>	<b>Foro</b>
España	Signify Iberia, S.L.U.	Leyes de la jurisdicción española	Tribunales de Madrid, España

ANEXO 3 - TÉRMINOS ESPECÍFICOS DEL PAÍS

País	Cláusula original	Desviación o adición en inglés	Desviación o adición en idioma local

## ANEXO 4 - POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y DE GARANTÍA

La presente Política de Devoluciones y de Garantía (en adelante "la Política") proporciona los detalles sobre la gestión de las devoluciones y las reclamaciones de garantía en relación con los Productos vendidos a través de la Plataforma. Utilizamos conceptos en mayúsculas para indicar que están definidos. Puede encontrar el significado de los mismos en el **Anexo 1** de los Términos. La Política sólo se aplica a las ventas realizadas a través de la Plataforma. Usted no puede derivar otros derechos de ella.

1. **Términos adicionales.** La compra de Productos a través de la Plataforma se rige por el contrato de compraventa formalizado directamente entre Vendedores y Clientes. Signify no se considerará parte de dicho contrato de compraventa.
2. **Opciones de devolución.** La Plataforma facilita dos procesos de devolución al Cliente para transacciones de venta a través de la Plataforma:
  - 2.1. **Periodo de Devolución de 14 días:** Si usted es un Consumidor, esta cláusula 2.1. no le será de aplicación; consulte el Derecho de Desistimiento del Consumidor en el Anexo 6. Si usted es un Cliente Profesional, usted podrá devolver los Productos por cualquier motivo (calidad, conveniencia, etc.) en el periodo de los 14 días posteriores a la entrega. La Plataforma cuenta con un proceso guiado que puede encontrar en la función "Iniciar devolución" referida en el pedido (en adelante el "**Periodo de Devolución de 14 días**"). Una devolución válida dará derecho a los Clientes a recibir un reembolso (menos los gastos de transporte fijados, excepto si es por motivos de calidad o garantía). Los reembolsos se abonarán a través del mismo método de pago utilizado para realizar la compra original. El proceso de los flujos de devolución, incluidas las etiquetas de transporte que deben utilizar los Clientes Profesionales, es gestionado por la Plataforma. Para más información, póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de la Plataforma en la sección de "Soporte".

Para la devolución de Productos por Clientes por conveniencia durante el Periodo de Devolución de 14 días, se aplican las siguientes condiciones adicionales:

    - 2.1.1. El importe de los Productos devueltos no puede ser superior a 500 euros (Impuestos incluidos).
    - 2.1.2. Se cobrará a los Clientes una tarifa de transporte fija. Puede encontrar más información en el apartado "Soporte" en la Plataforma.
    - 2.1.3. Los Productos deben estar en perfectas condiciones y en su embalaje original sin abrir (o, en su caso, embalaje unitario).
  - 2.2. **Solicitudes de garantía:** Si usted es un Consumidor, esta cláusula 2.2. no le será de aplicación; consulte la Solicitud de Garantía del Consumidor en el Anexo 6. Una vez transcurrido el Periodo general de Devolución de 14 días establecido en el apartado 2.1. anterior, los Clientes Profesionales únicamente podrán devolver Productos defectuosos en garantía. Para las devoluciones por parte de los Clientes bajo la garantía adicional que proporcionan los Vendedores, se aplican las siguientes condiciones:
    - 2.2.1. Los Productos deben ser devueltos antes de que finalice el periodo de garantía y de acuerdo con los términos y condiciones de garantía aplicables del Vendedor.
    - 2.2.2. Los Clientes pueden ser requeridos para que presenten pruebas.
    - 2.2.3. El Vendedor debe haber aprobado la devolución de los Productos defectuosos como solución en el marco de las obligaciones de garantía del Vendedor.
    - 2.2.4. En el caso de reclamaciones válidas en garantía, los gastos de transporte correrán a cargo del Vendedor.
    - 2.2.5. Como respuesta a las reclamaciones válidas en garantía, el Cliente recibirá el reembolso del precio de compra o el Vendedor le entregará un producto de reemplazo.

## ANEXO 5 - REQUERIMIENTOS DE REGISTRO E INFORMACIÓN DE CONTACTO

Estos Requerimientos de Registro proporcionan requerimientos adicionales para los Clientes que quieran registrarse y crear una cuenta en la Plataforma y para que los Vendedores que quieran registrarse y crear una cuenta en el Portal del Vendedor (en adelante, conjuntamente “**Solicitantes de Registro**”).

**1. Requerimientos.** Además de las instrucciones durante el proceso de registro, será de aplicación lo siguiente:

- 1.1. El registro está disponible para Clientes y Vendedores.
- 1.2. Estamos autorizados a aceptar o rechazar una solicitud de registro a nuestra entera discreción.
- 1.3. Para registrarse, Clientes profesionales y Vendedores profesionales, deben proporcionar la siguiente información:
  - 1.3.1. Una dirección de entrega de empresa válida en el país en el que opera la entidad legal de Signify que proporciona los Servicios de la Plataforma;
  - 1.3.2. La denominación social oficial, número de identificación fiscal, su domicilio social, número de teléfono de empresa y dirección de correo electrónico de empresa única, válida, actual y verificable;
  - 1.3.3. Un nombre de usuario o “identificador” único y una contraseña segura; y
  - 1.3.4. El nombre completo de la persona que está autorizada a representar a la empresa.
- 1.4. Si usted es un Consumidor, debe proporcionar la siguiente información:
  - 1.4.1. una dirección de entrega válida en el país en el que la entidad jurídica de Signify presta los Servicios de la Plataforma;
  - 1.4.2. su nombre completo, número de identificación fiscal español (DNI) o número de identificación fiscal extranjero (NIE) y dirección de correo electrónico;
  - 1.4.3. una contraseña segura para acceder a la Plataforma con su dirección de correo electrónico; y
  - 1.4.4. usted declara que es mayor de edad.
- 1.5. Nosotros (o nuestros Terceros Proveedores de Servicios) podremos solicitar que proporcione pruebas de identidad y de las direcciones de facturación o de entrega para fines de verificación.
- 1.6. Los Solicitantes de Registro no están autorizados a crear o utilizar múltiples registros o cuentas sin nuestra aprobación expresa.

**2. Responsabilidades.**

- 2.1. Usted es responsable de la exactitud e integridad de esta información y de todas las actividades que se realicen bajo una cuenta o registro. Usted es responsable de asignar sus usuarios autorizados y de mantener actualizados los derechos de acceso.
- 2.2. Usted debe asegurarse de que: (i) los usuarios individuales almacenen de forma segura y mantengan la confidencialidad de las credenciales; (ii) las credenciales que se asignan a un usuario individual específico sólo sean utilizadas por dicho usuario; y (iii) la cuenta sea utilizada de forma que no perjudique la estabilidad o la seguridad de nuestros sistemas.
- 2.3. Usted debe notificarnos inmediatamente (y siempre en un plazo de 12 horas) al descubrir cualquier intento de uso no autorizado o real de una cuenta y seguir inmediatamente nuestras instrucciones cuando le pidamos que cambie las credenciales de acceso de un usuario individual.

**3. Categorías de Clientes.** En la Plataforma, tenemos categorías de Clientes:

- 3.1. “Clientes de Navegación Libre” significa Clientes sin cuenta que disfrutan de funciones limitadas.
- 3.2. “Clientes Pro” significa todos los Clientes que no son instaladores eléctricos profesionales que se han registrado en la Plataforma; y
- 3.3. “Clientes Xpert” se refiere a los instaladores eléctricos profesionales registrados en la Plataforma. Para los usuarios Xpert, facilitamos la personalización de los precios y las opciones de pago adicionales. Encontrará más detalles en la Plataforma.

**4. Información de contacto.**

- Por favor, dirija sus preguntas a nuestro equipo de soporte, accesible a través de la sección de “Soporte” en la Aplicación.
- Alternativamente, puede dirigir cualquier pregunta, queja o reclamación con respecto a la Plataforma y la Aplicación al correo electrónico: lumxpert-support@signify.com
- Las reclamaciones sobre la tramitación de solicitudes de soporte pueden dirigirse a: lumxpert@signify.com
- O por escrito a:  
Signify  
A la atención de: LumXpert Marketplace  
I.B.R.S. / C.C.R.I. Número 10461  
5600 VB Eindhoven, Países Bajos

## ANEXO 6 – CONDICIONES ADICIONALES PARA CONSUMIDORES

Estas condiciones adicionales se aplican exclusivamente a los contratos de venta celebrados con Consumidores a través de la Plataforma y no se aplicarán a los Clientes profesionales (B2B):

### 1. Derecho de Desistimiento de Consumidores

**Derecho de Desistimiento:** Si usted es un Consumidor, tiene derecho a devolver los Productos por cualquier motivo (calidad, conveniencia, etc.) en un plazo de 14 días a partir de la fecha en que usted, o un tercero indicado por usted (que no sea el transportista), haya recibido los Productos, siguiendo el proceso guiado que se describe en la Plataforma en el apartado “Soporte”, “Pedidos y devoluciones” (el “**Plazo de Desistimiento**”). Para ejercer el Derecho de Desistimiento, puede informarnos de su decisión de desistir del contrato existente entre el Vendedor y el Consumidor mediante una declaración clara enviada por correo postal (Signify Iberia, S.L.U., Calle María de Portugal 1 (28050), Madrid, España, A la atención de: Departamento Jurídico); o por correo electrónico (lumxpert.signify@signify.com). También puede informarnos de su decisión de ejercer el Derecho de Desistimiento mediante una declaración inequívoca enviada a través del Servicio de Atención al Cliente de la Plataforma, en la sección “Soporte”. Si utiliza esta opción, le comunicaremos sin demora el acuse de recibo del ejercicio del Derecho de Desistimiento en un soporte duradero (por ejemplo, por correo electrónico WhatsApp). Puede utilizar el modelo de desistimiento que se proporciona a continuación, pero no es obligatorio. Una devolución válida dará derecho al Consumidor a recibir un reembolso (incluidos los gastos de envío estándar, pero excluidos los gastos adicionales derivados de la elección de un método de envío distinto al más económico ofrecido por el Vendedor) sin demora indebida y, en cualquier caso, en un plazo máximo de 14 días a partir de la fecha en que se nos informe de su decisión de desistir. Los reembolsos se abonarán mediante el mismo método de pago utilizado para realizar la compra original. La logística de los flujos de devolución, incluidas las etiquetas de transporte que deben utilizar los Consumidores, es gestionada por la Plataforma y se le cobrará una tarifa de transporte fija (consulte más información en la pestaña «Soporte» de la Plataforma). Usted solo será responsable de la disminución del valor de los bienes que resulte de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes.

### Modelo para ejercicio del Derecho de Desistimiento

#### Att. Departamento Jurídico

Signify Iberia, S.L.U.  
Calle María de Portugal 1  
28050 – Madrid  
España

Mediante la presente notifico que desisto de mi contrato de compraventa con [insertar denominación completa del Vendedor] de los siguientes Productos:

---

**Pedido el:** \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_

**Recibido el:** \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_

**Nombre del Consumidor(es):**

---

**Dirección del Consumidor(es):**

---

**Firma del Consumidor(es):**

(solo si el desistimiento se presenta en papel)

---

**Fecha:** \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_

2. **Solicitud de Garantía del Consumidor:** Sin perjuicio del Derecho de Desistimiento del Consumidor descrito en el apartado 1 anterior, los Consumidores pueden devolver los productos defectuosos o no conformes dentro del período de garantía legal. Para las reclamaciones de garantía por parte de los Consumidores, se aplican las siguientes condiciones:
- 2.1. Los Productos deben devolverse dentro del plazo de garantía legal y de conformidad con la legislación aplicable en materia de consumo, y en concreto con la Ley Española de Consumidores y Usuarios.
  - 2.2. Los Consumidores podrán ser requeridos a proporcionar información o pruebas para evaluar la reclamación, como la confirmación del pedido, fotografías o una descripción del defecto.
  - 2.3. Si se detecta que un Producto es defectuoso o no conforme, el Vendedor ofrecerá una solución adecuada, como la reparación, la sustitución o, si procede, el reembolso. La solución (reparación, sustitución o reembolso) se proporcionará sin coste alguno para el Consumidor y en un plazo razonable, de conformidad con la legislación aplicable.
  - 2.4. En caso de reclamación válida de garantía, todos los gastos de transporte y devolución correrán a cargo del Vendedor.

**ANEXO 7 – IDENTIDAD DEL VENDEDOR PARA LAS VENTAS AL CONSUMIDOR**

Sección	Información
<b>1. Información legal del Vendedor</b>	<b>Denominación social completa:</b> Suministros Eléctricos Guardesno, S.L. <b>Nombre comercial:</b> Guarconsa <b>Domicilio social:</b> Calle Eduardo Torroja, 23, 28914 Leganés <b>Datos registrales:</b> Registro Mercantil de Madrid, Tomo 30568, Folio 145, Hoja M-550161 <b>N.I.F.:</b> ES B-86636024
<b>2. Representante autorizado</b>	Joaquin Guardesno Sánchez
<b>3. Canales de contacto para consumidores</b>	<b>E-mail:</b> it@guarconsa.com <b>Teléfono:</b> +34 914 472 500 (Mon–Fri 09:00-18:00) <b>Dirección postal para reclamaciones:</b> Calle Eduardo Torroja, 23, 28914 Leganés
<b>4. Dirección para devoluciones / desistimientos</b>	Calle Eduardo Torroja, 23, 28914 Leganés
<b>5. Responsabilidades de la Plataforma vs. del Vendedor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El contrato de compraventa es entre el Consumidor y el Vendedor</li> <li>• El Vendedor es el único responsable de: proporcionar la información previa al contrato, conformidad del producto, garantía legal, devoluciones, impuestos y servicio posventa.</li> <li>• Signify proporciona la interfaz en línea, gestiona los cobros como agente comercial del Vendedor y gestiona el Derecho de Desistimiento del Consumidor; no es el vendedor, salvo que se indique expresamente lo contrario.</li> </ul>