

Términos y Condiciones Generales de Venta

Estos Términos y Condiciones Generales de Venta están vigentes a fecha 29 de junio de 2022 y podrían sufrir cambios en un futuro. La versión actualizada y vigente en cada momento está disponible a través de la página web: www.cazoo.com/es-es/.

Lea con detenimiento y atención los Términos y Condiciones de Venta vigentes para estar informado sobre sus derechos y obligaciones previa contratación de los productos y/o servicios ofrecidos por Cazoo Trading Spain, S.L.U. y, en su caso, de los productos y/o servicios ofrecidos por los proveedores externos con los que Cazoo Trading Spain, S.L.U. y su grupo colaboren, de los cuales el cliente será debida y previamente informado.

Si necesita ayuda, puede contactar con nosotros a través de cualquiera de los siguientes medios: (i) **por teléfono:** [+34 900 861 444](tel:+34900861444), (ii) **por email:** atención.cliente@cazoo.com, o, en su defecto, si lo considera oportuno, (iii) **por correo postal** dirigido a nuestro **domicilio habitual a efectos de notificaciones** situado en la siguiente dirección: [Aticco Bogatell, C/ Pallars, 108, Planta 1ª, 08018, Barcelona, España](#). Asimismo, le informamos de que estamos a su disposición de 9h a 21h, de lunes a domingo.

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

1.1 Estos Términos y Condiciones Generales de Venta (en adelante, los “**T&C**”) regirán la contratación y/o adquisición de los productos y/o servicios que Cazoo Trading Spain, S.L.U., (en adelante, “**Cazoo**”) ofrece a través de la página web www.cazoo.com/es-es (en adelante, la “**Web**”), dirigidos únicamente a clientes mayores de 18 años que ostenten la condición de consumidores, conforme a lo establecido en el artículo 3 del Real Decreto Ley 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 (en adelante, “**Consumidor**”) o la condición de empresarios, conforme a lo establecido en el artículo 4 del referido Real Decreto Ley (en adelante, “**Empresario**”), sin perjuicio de lo dispuesto en la Cláusula 1.2.

1.2 No serán de aplicación al Empresario aquellas cláusulas de los T&C (en adelante, “**Cláusula(s)**”) que hayan sido expresamente previstas para el Consumidor.

1.3 El cliente acepta los T&C como vinculantes en el momento en que realice su pedido a través de la Web.

2. LAS PARTES

2.1 Cazoo Trading Spain, S.L.U., (tal y como este término se define más arriba, Cazoo) es una sociedad mercantil de responsabilidad limitada unipersonal, constituida con arreglo a derecho español, con N.I.F número B-16730996 y con domicilio social en [Aticco Bogatell, C/ Pallars, 108, Planta 1ª, 08018, Barcelona, España](#) que se encuentra inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, Tomo 48.182, Folio 186, Hoja B-575.034, Inscripción 4ª, y que opera a través de la Web: www.cazoo.com/es-es.

2.2 El Cliente. A los efectos de los presentes T&C, el cliente es la persona que realiza un pedido a través de la Web (en adelante, el “**Cliente**”).

2.3 **Las Partes.** Cazoo y el Cliente serán conjuntamente referidos como las “**Partes**”.

3. EL CONTRATO

3.1 La oferta en la Web.

3.1.1 El Vehículo. El objeto del contrato de compraventa será un vehículo usado o un vehículo de kilómetro 0 ofrecido a través de la Web (en adelante, el “**Vehículo**”).

3.1.2 Anuncios. Cazoo oferta vehículos a través de la Web mediante anuncios que tienen el propósito de proporcionar información al potencial comprador.

3.1.3 Ofertas promocionales. Cazoo puede ofrecer productos a precios reducidos o promocionales en la Web. Estas ofertas se aplicarán a productos seleccionados, estarán sujetas a disponibilidad y podrán retirarse a discreción de Cazoo. Asimismo, podrán someterse a condiciones específicas y a exclusiones geográficas y podrán estar sujetas a gastos de envío. Consulte las páginas de cada producto para ver los precios, condiciones y exclusiones.

3.1.4 Anteriores usos. El Vehículo ha podido ser previamente objeto de contratos de alquiler, *leasing*, *renting*, haber tenido más de un titular y/o haber sido objeto de importación. En caso de que el Cliente esté interesado en conocer la anterior información respecto del Vehículo o tenga algún requisito específico de compra, podrá ponerse en contacto con Cazoo, quien proporcionará dicha información al Cliente en caso de disponer de la misma.

3.1.5 Kilometraje. El kilometraje del Vehículo entregado puede variar hasta un máximo de 50 kilómetros con respecto al indicado en la Web como consecuencia de la operativa de seguridad y mantenimiento propia de la actividad de Cazoo y de la logística necesaria para realizar la entrega al Cliente. Al objeto de facilitar la información de kilometraje del Vehículo, Cazoo adopta las medidas oportunas de comprobación, todo ello en el marco de los medios técnicos que son habituales en el sector de automoción.

3.1.6 Equipamiento. La descripción del Vehículo incluida en la Web detalla los accesorios con los que el mismo se encuentra equipado (radio, sistemas de bluetooth, sistemas de infoentretenimiento, etc.). Cazoo no se hace responsable de la eventual falta de compatibilidad entre dichos sistemas y los dispositivos del Cliente.

3.1.7 Término Cuero. Las referencias en la Web al término "cuero" no se refieren a un material auténtico o 100% cuero sino a un material conformado parcialmente por cuero o a un sustituto artificial de éste.

3.1.8 Imágenes no contractuales. Las imágenes del Vehículo que aparecen en la Web tienen únicamente fines ilustrativos. Intentarán mostrar el estado del Vehículo con la mayor precisión posible, pero no puede garantizarse que reflejen con exactitud la imagen real del éste.

3.2. El pedido.

3.2.1 Los detalles de la compra se especifican en el pedido realizado a través de la Web (en adelante, el “**Pedido**”) que incluirá, entre otros, (i) la marca, el modelo, el combustible (Diésel, Gasolina, Híbrido, Electrónico, Hidrógeno, GLP y, en su caso, otros), el kilometraje, la antigüedad desde la primera matriculación, el estado, (ii) el precio, (iii) la fecha, rango horario y dirección de entrega (sin perjuicio de lo dispuesto en la Cláusula 4.2), así como (iv) la forma de pago.

3.2.2 El Vehículo se entrega matriculado y a nombre del Cliente. A tal efecto, el Cliente autoriza expresamente a Cazoo y a sus proveedores externos a realizar en su nombre los trámites y gestiones necesarios para efectuar el cambio de titularidad del Vehículo y/o, si fuera necesario, cualesquiera otros trámites que Cazoo estime oportuno para la ejecución efectiva de la venta del Vehículo.

3.3 El contrato.

3.3.1 Una vez que el Pedido sea completado por el Cliente, este será revisado por Cazoo y quedará sujeto a su confirmación.

3.3.2 En caso de confirmación del Pedido por parte de Cazoo, el Cliente recibirá un primer email de confirmación que incluirá el número del Pedido y los detalles del mismo. En un segundo email, el Cliente recibirá los T&C y la factura de compra. Todo ello integrará el contrato de compraventa del Vehículo (en adelante, el “**Contrato**”) que pasará a ser vinculante entre las Partes.

3.3.3 En caso de conflicto entre el Pedido y los T&C, primará el contenido del Pedido.

3.4 Recogida y tratamiento de datos personales.

3.4.1 Como destinatario del Vehículo, con ocasión del Pedido, Cazoo recogerá datos personales del Cliente, que están desglosados en la [Política de Privacidad](#) y en su [Anexo 1](#) -accesible en el siguiente enlace: [Anexo 1 relativo al tratamiento de sus datos personales](#)-, (en adelante, “**Datos Personales**”). El Cliente manifiesta que toda la información o datos que facilite son veraces y se corresponden con la realidad, siendo responsable de su veracidad.

3.4.2 Al hacer uso de la Web, el Cliente es informado de que Cazoo también podrá recoger datos personales, cuyo tratamiento está regulado en la [Política de Cookies](#).

3.4.3 El responsable del tratamiento de los Datos Personales del Cliente es Cazoo, con domicilio social en la siguiente dirección: [Aticco Bogatell, C/ Pallars, 108, Planta 1ª, 08018, Barcelona, España](#). Asimismo, Cazoo informa al Cliente de que su domicilio social coincide con su domicilio habitual a efectos de notificaciones: [Aticco Bogatell, C/ Pallars, 108, Planta 1ª, 08018, Barcelona, España](#).

3.4.4 Cazoo tratará sus Datos Personales para, entre otras finalidades, gestionar el Pedido, así como el resto de los servicios solicitados por el Cliente, incluidos el potencial seguro y/o financiación del Pedido, y enviar información comercial personalizada. Para la consecución de estas finalidades, Cazoo podrá necesitar ceder los Datos Personales a otras entidades del grupo, o a las compañías aseguradoras, financieras, agentes de seguros, intermediarios financieros, colaboradores y/o proveedores de servicios y/ tecnologías de seguimiento utilizadas en su Web para la ejecución del Pedido, entre otros. Puede encontrar más información en la [Política de Privacidad](#) y en su [Anexo 1](#) (accesible en el siguiente enlace: [Anexo 1 relativo al tratamiento de sus datos personales](#)).

3.4.5 El Cliente podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y limitación, en los términos previstos en la normativa aplicable a través de la siguiente dirección de correo electrónico (protecciondedatos@cazoo.com). Asimismo, podrá realizar cualquier pregunta sobre la protección de sus Datos Personales, así como presentar cualquier reclamación en la dirección de correo antes indicada. De igual forma, podrá presentar

una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. Para obtener más detalles sobre cómo recopilamos, usamos, compartimos y procesamos sus Datos Personales, consulte nuestra [Política de Privacidad](#) y en su [Anexo 1 relativo al tratamiento de sus datos personales](#).

3.5 Cambio de titularidad del Vehículo

3.5.1 Con anterioridad a la entrega del Vehículo al Cliente, Cazoo gestionará el cambio de titularidad del Vehículo en nombre del Cliente. Éste trámite tendrá un coste para el Cliente de 149 euros.

3.5.2 En el supuesto en que el Cliente, a partir del octavo (8) día a contar desde la Entrega del Vehículo, desistiera del Contrato, Cazoo tramitará el nuevo cambio de titularidad del Vehículo y cobrará 250 euros al Cliente en concepto de cambio de titularidad y recogida del Vehículo.

4. ENTREGA DEL VEHÍCULO

4.1 General.

4.1.1 La Entrega del Vehículo (en adelante, la “**Entrega**”) está condicionada al previo y exacto cumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones de pago según lo previsto en la Cláusula 5.

4.1.2 Cazoo realizará la Entrega del Vehículo al Cliente en la dirección y en la fecha y rango horario acordados con el Cliente al realizar el Pedido.

4.1.3 Cazoo entregará el Vehículo al Cliente en el estado indicado en el Pedido. En caso de falta de conformidad con el estado del Vehículo (véase la Cláusula 12 de los presentes T&C).

4.1.4 Cazoo garantiza al Cliente que el Vehículo se encuentra libre de cargas y de gravámenes. El Cliente se hace responsable de cualquier carga o gravamen que pueda derivarse del uso o posesión del Vehículo a partir de la Entrega.

4.1.5 Antes de la Entrega, el Vehículo habrá pasado por (i) una inspección mecánica/técnica y (ii) **300 puntos de inspección**, como parte de la preparación del Vehículo para la venta. El Vehículo se someterá a una inspección técnica general y a una inspección de los gases de escape.

4.2 Lugar de Entrega.

4.2.1 Con carácter general, Cazoo ofrece envío a domicilio a todos los códigos postales de España, siempre que estén dentro del territorio peninsular. Quedan excluidas las Islas Baleares, Canarias y las ciudades de Ceuta y Melilla. Sin perjuicio de lo anterior, Cazoo se reserva el derecho de no realizar la Entrega en determinadas ubicaciones y/o códigos postales a los que no se pueda acceder por carretera.

4.2.2 Los medios de transporte con los que cuenta Cazoo para transportar el Vehículo miden aproximadamente 3,5 metros de alto, 8 metros de largo y 2,8 metros de ancho. Si los accesos para realizar la Entrega superan las anteriores medidas, Cazoo, a su discreción, podrá ofrecer otro método de Entrega. En caso de que el método de entrega alternativo sea la conducción del Vehículo a la dirección acordada en el Pedido esta circunstancia será comunicada al Cliente con una antelación mínima de 24 horas a la fecha de Entrega. Los kilómetros que el Vehículo deba

hacer en este caso no están contemplados en la Cláusula 3.1.5. y serán adicionales a lo allí previsto.

4.3 Plazo de Entrega.

4.3.1 Los plazos de Entrega mencionados en la Web son indicativos. Dependiendo de la ubicación del Vehículo, los plazos de Entrega pueden variar.

4.3.2 El plazo de Entrega vinculante para Cazoo será el que se indique en el Pedido confirmado por Cazoo.

4.4 Identificación durante la Entrega.

4.4.1 Cuando Cazoo realice la Entrega del Vehículo, éste solo podrá ser recibido por el Cliente, es decir, por la persona que ha realizado el Pedido, que se deberá identificar en el momento de la Entrega mediante el Documento Nacional de Identidad (DNI) para ciudadanos españoles, o el Número de Identidad de Extranjero (NIE) para ciudadanos extranjeros, más el carnet de conducir en ambos casos. En caso de que un Cliente no disponga del carnet de conducir, podrá identificarse mediante el DNI o NIE y el pasaporte.

4.4.2 Cazoo no estará obligada a realizar la Entrega si no se proporciona la debida identificación o ésta no coincide con la del Cliente.

4.5 Ausencia durante la Entrega.

4.5.1 Si, por circunstancias imprevistas, el Cliente no pudiera estar presente en el momento acordado para la Entrega, deberá comunicarlo al servicio de atención al cliente de Cazoo (en adelante, "**Servicio de Atención al Cliente**") a través del teléfono 900 861 444 al menos 24 horas antes de la hora máxima acordada para la Entrega con el fin de establecer una nueva fecha y hora de Entrega, sin coste adicional. El horario de atención telefónica del Servicio de Atención al Cliente es el que se indica en la Web.

4.5.2 Si el Cliente no va a estar presente en el momento acordado para la Entrega y lo comunica con una antelación inferior a 24 horas antes de la hora máxima acordada para la Entrega, deberá pagar una penalización de 250 euros en concepto de gastos de transporte.

4.5.3 En caso de que el Cliente no esté presente en el momento acordado para la Entrega y no haya comunicado dicha circunstancia a Cazoo, Cazoo se reserva el derecho de considerar el Vehículo como nuevamente disponible para la venta si transcurridos 3 días a contar desde el día acordado para la Entrega, el Cliente no ha contactado con Cazoo, ello sin perjuicio del pago de la penalización prevista en la Cláusula 4.5.2, que el Cliente deberá pagar en todo caso.

4.6 Prueba de la Entrega.

4.6.1 Cazoo emitirá un certificado digital de Entrega (en adelante, el "**Certificado de Entrega**") que será firmado en nombre del Cliente por el encargado de realizar la Entrega por parte de Cazoo, previa aceptación verbal del Cliente al finalizar la Entrega del Vehículo.

4.6.2 En el momento de la Entrega, el Cliente deberá inspeccionar el Vehículo en su conjunto (características, estado de los elementos mecánicos, componentes, antigüedad, kilometraje, etc.). En caso de considerar que el Vehículo coincide con lo acordado en el Contrato, se hará constar la conformidad del Cliente en el apartado correspondiente del Certificado de Entrega. En

caso de detectar cualquier imperfección que no estuviera indicada en la Web a la hora de realizar el Pedido, o cualquier otra discrepancia respecto de lo acordado en el Contrato, el Cliente lo pondrá de manifiesto y el encargado de realizar la Entrega por parte de Cazoo deberá anotarlo en el correspondiente apartado del Certificado de Entrega.

4.6.3 Al firmar el Certificado de Entrega, el Cliente acepta la Entrega.

4.7.- Incumplimiento de la Entrega.

4.7.1 Si Cazoo no puede cumplir con el plazo acordado para la Entrega por motivos ajenos a su voluntad, informará al Cliente inmediatamente y le indicará un nuevo plazo de Entrega que no podrá exceder de las 6 semanas respecto del plazo originalmente indicado en el Pedido.

4.7.2 Si Cazoo tampoco puede cumplir con el nuevo plazo de Entrega convenido, las Partes podrán resolver el Contrato, en cuyo caso, Cazoo reembolsará al Cliente cualquier pago realizado en relación con el mismo.

4.7.3 Los supuestos de fuerza mayor no se considerarán incumplimientos de la Entrega. Se considerarán eventos de fuerza mayor, entre otros y sin carácter limitativo, los siguientes: incendio, inundación, huelga, disturbios, pandemia, accidente, interrupción de servicios públicos o de las redes y sistemas, conmoción civil, actos de terrorismo o guerra, avería del equipo, mal tiempo, actos u omisiones de terceros, problemas de tráfico, etc. (en adelante, "**Fuerza Mayor**").

4.7.4 En caso de producirse un evento de Fuerza Mayor que afecte a las obligaciones de Cazoo:

- a.** Cazoo se lo comunicará al Cliente tan pronto como sea razonablemente posible;
- b.** El plazo para cumplir con la Entrega se extenderá mientras dure el evento de Fuerza Mayor;
- c.** Cazoo reorganizará la fecha de Entrega afectada por la Fuerza Mayor una vez que ésta haya finalizado; y
- d.** Cazoo mantendrá periódicamente informado al Cliente, siempre que el evento de Fuerza Mayor no le impida cumplir con esta obligación de información (es decir, en la medida en que esté dentro del ámbito de control de Cazoo).

4.8. Imposibilidad de Entrega.

4.8.1 Si Cazoo no tuviera disponible el Vehículo comprado, deberá reembolsar al Cliente el importe abonado sin demora alguna. La devolución del importe se realizará en un periodo máximo de 10 días a contar desde que Cazoo informe al Cliente mediante correo electrónico sobre la no disponibilidad del Vehículo.

4.8.2 El reembolso del importe se realizará tal y como se establece en la Cláusula 5.5.

5. PRECIO, PAGOS Y TARIFAS

5.1. El precio.

5.1.1 Los precios indicados en la Web se detallan en euros y sin impuestos.

5.1.2 El precio de compra del Vehículo es el que se especifica en el Pedido en la Web de Cazoo en el momento de realizar la transacción (en adelante, el "**Precio**"). Cazoo informa al Cliente de que el Precio no incluye todos los Gastos de Entrega del Vehículo.

5.1.3 Cazoo informa expresamente al Cliente de que el Precio del Vehículo indicado en el Pedido de la Web de Cazoo no incluye todos los gastos de Entrega del Vehículo. En consecuencia, Cazoo cobrará al cliente una tarifa fija por la entrega de su Vehículo (en adelante, los "**Gastos de Entrega**"). Estos Gastos de Entrega se mostrarán de forma clara en la Web y en el resumen de su Pedido.

Asimismo, si el Cliente adquiere el Vehículo mediante la formalización de un acuerdo de financiación (según lo previsto en la Cláusula 8 de estos T&C), los Gastos de Entrega pueden no estar incluidos en dicho acuerdo. En ese caso, los Gastos de Entrega se cobrarán de forma independiente además de aquellos asociados al acuerdo de financiación suscrito entre el Cliente y la Entidad Financiera.

5.1.4 Adicionalmente, Cazoo informa al Cliente de que el Impuesto Especial sobre Determinados Medios de Transporte (en adelante, el "**Impuesto de Matriculación**"), y cualquier otra tasa añadida, no están incluidos en el Precio y se cobrarán además del Precio según las tarifas vigentes. Cazoo informará debidamente al Cliente de ello por correo electrónico tras la realización del Pedido. Cazoo no confirmará el Pedido hasta que el Cliente haya aceptado los costes adicionales.

5.2. El Pago.

5.2.1 Al confirmar el Pedido por correo electrónico al Cliente, Cazoo acepta el mismo. A partir de ese momento, el Cliente está obligado a pagar a Cazoo el Precio y los Gastos de Entrega recogidos en su Pedido (tanto en la Web como en el resumen de su Pedido enviado por Cazoo al correo electrónico facilitado por el Cliente), así como cualquier coste adicional, tasa, impuesto o servicio adicional, en el plazo de 3 días laborables a contar desde la recepción del correo electrónico por parte del Cliente (en adelante, el "**Pago**").

5.2.2 Una vez haya realizado el Pago, el Cliente recibirá un correo electrónico de confirmación del Pago del Vehículo.

5.2.3 Asimismo, una vez realizado el Pago, Cazoo facilitará al Cliente la siguiente documentación:

a.- El permiso de circulación y la tarjeta de la inspección técnica del Vehículo (ITV), que se enviarán por correo postal al domicilio indicado en el Pedido y que el Cliente recibirá en un plazo máximo de 21 días desde la Entrega del Vehículo.

b.- La garantía comercial extensiva referida en la Cláusula 7.1, que se enviará por correo electrónico y se puede consultar en el siguiente enlace: [Garantía Comercial Extensiva y Cartificado de la misma \(Assurant\)](#)

c.- El contrato de asistencia en carretera referido en la Cláusula 7.1, que se enviará por correo electrónico y se puede consultar en el siguiente enlace: [T&C del Seguro de Asistencia en Carretera \(Arc Europe / RACE\)](#).

d.- El Contrato de Seguro Temporal definido en la Cláusula 9, que se enviará por correo electrónico y se puede consultar en el siguiente enlace [Condiciones Generales Seguro Temporal \(Qover-Wakam\)](#).

e.- La factura de compra, que se habrá enviado por correo electrónico junto con el email de aceptación de Pedido.

5.3 Formas de Pago.

5.3.1 En el momento de realizar el Pedido, el Cliente podrá pagar mediante pago electrónico vía tarjeta de crédito o de débito a través de los sistemas indicados, en cada momento, en la Web. Es posible que tenga que realizar un paso de verificación con el emisor de su tarjeta durante el proceso de Pago. También puede contratar la financiación con la entidad financiera a través de la Web para financiar su Vehículo (véase la Cláusula 8 sobre financiación).

5.3.2 Los pagos con tarjeta de crédito o de débito, se rigen por los términos y condiciones de la tarjeta de crédito o de débito. Es responsabilidad del Cliente leer las condiciones relativas a estos medios de pago y asegurarse de que las entiende y acepta.

5.3.3 Asimismo, Cazoo acepta el Pago mediante transferencia bancaria a través de la plataforma de pago disponible en la Web, la cual será gestionada por proveedores externos encargados de ejecutar el Pago, de conformidad con el procedimiento previsto en esta Cláusula y la legislación aplicable. En estos casos, cabe la posibilidad de que se solicite al Cliente el depósito de un importe máximo de 500 euros vía tarjeta de débito o crédito para la reserva de su Vehículo hasta que se haga efectiva la transferencia de los fondos. En caso de que Cazoo no recibiera el importe de la transferencia bancaria dentro de los 4 días siguientes a la realización del Pedido, éste será cancelado y el depósito será reembolsado al Cliente en un plazo aproximado de 14 días siguientes a la cancelación del Pedido. Los pagos con transferencia bancaria sólo serán aceptados si son realizados desde una institución financiera establecida en España.

5.3.4 Cazoo utiliza proveedores externos para procesar los pagos de los Pedidos realizados en la Web. En determinados casos, y según la modalidad de pago, la tramitación del Pago será objeto de un contrato directamente entre el Cliente y el tercero, cuya aceptación se solicitará expresamente antes de procesar cualquier pago. Salvo las excepciones legalmente previstas, los proveedores externos encargados de la ejecución de la orden de pago serán responsables de la correcta ejecución de la misma (incluyendo el tratamiento de los datos bancarios de forma profesional, adecuada y segura, conforme a las exigencias legales y regulatorias propias del sector de pagos y del comercio electrónico).

5.3.5 Los siguientes métodos de pago en ningún caso están disponibles: efectivo, cheques, giros bancarios, criptomonedas ni cualquier otro método, medio y/o plataforma de pago (ya sean en formato físico, electrónico y/o basado en tecnología o en herramientas alternativas (i.e. *blockchain*, PayPal, plataformas electrónicas, etc.) diferentes a las previstas en estos T&C y en la Web de Cazoo.

5.3.6 Las operaciones de pago a través de los medios dispuestos por parte de Cazoo estarán sujetas, en su caso, a la revisión y autorización por parte de las entidades emisoras de los instrumentos o medios de pago correspondientes. Si no se obtuviese dicha autorización, se cancelará el proceso de compra y el Pedido quedará automáticamente anulado.

5.3.7 Cazoo no almacenará datos de los medios e instrumentos de pago proporcionados por el Cliente a través de los proveedores externos y pasarelas de pago utilizados para la ejecución del Pago. Sin perjuicio de ello, Cazoo conservará tales datos hasta transcurrido el período de desistimiento previsto en la Cláusula 10, con el fin de proceder a la devolución de las cantidades correspondientes al Cliente.

5.3.8 El Cliente que no tenga consideración de Consumidor, no podrá realizar compensaciones ni retenciones sobre posibles reclamaciones a Cazoo, a menos que estas reclamaciones hayan sido aceptadas por Cazoo.

5.4 Impuestos y tarifas relacionados con la compra del Vehículo.

5.4.1 Cazoo gestionará el Impuesto de Matriculación, repercutiendo al Cliente dicho impuesto y los gastos de gestión, junto con el IVA correspondiente. Se trata de un importe a adicionar al Precio del Vehículo.

5.4.2 El Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) es responsabilidad del Cliente.

5.4.3 El precio de compra incluye el IVA al tipo aplicable conforme la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido.

5.5 Reembolso del Pago al Cliente.

5.5.1 Cualquier reembolso que Cazoo realice al Cliente incluirá el Precio, los Gastos de Entrega recogidos en su Pedido y, en su caso, cualquier coste adicional, tasa, impuesto o servicio adicional prestado al Cliente por parte de Cazoo. El reembolso que Cazoo realice al Cliente se hará utilizando el mismo medio de pago que empleó el Cliente para realizar el Pago, salvo que se haya acordado expresamente lo contrario en el momento de la compra del Vehículo.

5.5.2 El Cliente puede solicitar que el reembolso se realice por un medio distinto al utilizado para realizar el Pago, siempre y cuando no suponga un coste adicional para Cazoo. Si la modalidad de reembolso elegida por el Cliente es más barata que la modalidad empleada para el Pago, Cazoo no estará obligada a reembolsar la diferencia al Cliente.

5.5.3 El Cliente no incurrirá en ningún cargo bancario como resultado del reembolso.

5.5.4 Los reembolsos se realizarán en un periodo no superior a 10 días, a excepción del supuesto de ejercicio del derecho de desistimiento (véase la Cláusula 10). Cazoo expedirá factura rectificativa al tiempo de efectuar los reembolsos que deberá incluir un desglose del Precio, los Gastos de Entrega y, en su caso, cualquier coste adicional, tasa, impuesto o servicio adicional prestado al Cliente por parte de Cazoo.

6.- TRANSFERENCIA DE LA PROPIEDAD

6.1.- Condiciones para adquirir la propiedad del Vehículo.

6.1.1 El Cliente adquirirá la propiedad del Vehículo si se cumplen las siguientes condiciones cumulativas:

- a.** Que Cazoo haya recibido el Pago total del Precio del Pedido (incluyendo los Gastos de Entrega y cualquier coste adicional, tasa, impuesto o servicio adicional prestado al Cliente por

parte de Cazoo), y de cualquier otra cantidad adeudada a Cazoo por parte del Cliente. Cuando se haya acordado la entrega de un vehículo del Cliente en pago parcial o total del Precio (Véanse los [Términos y Condiciones Particulares en caso de Intercambio Parcial de Vehículo](#), accesibles en el siguiente enlace: [T&C de Intercambio Parcial \(PEX\)](#)), no se considerará que Cazoo ha recibido el Pago total del Precio del Pedido (incluyendo los Gastos de Entrega y cualquier coste adicional, tasa, impuesto o servicio adicional prestado al Cliente por parte de Cazoo) hasta que Cazoo haya aceptado expresamente el vehículo entregado por el Cliente.

b. Que el Cliente haya aceptado la Entrega del Vehículo a través de la firma del Certificado de Entrega.

7. GARANTÍAS

7.1 Garantía Comercial Extensiva y Seguro de Asistencia en Carretera.

7.1.1 Al adquirir el Vehículo, el Consumidor se beneficiará de una garantía comercial adicional a la legalmente prevista de 12 meses (en adelante, la “**Garantía Comercial Extensiva**”). El alcance y las condiciones de la Garantía Comercial Extensiva se recogen en los siguientes enlaces:

- a.** La [Garantía Comercial Extensiva \(Assurant\)](#);
- b.** El [Certificado-Anexo Garantía a la Comercial Extensiva \(Assurant\)](#); y
- c.** El [Seguro de Asistencia en Carretera \(Arc Europe / RACE\)](#).

7.1.2 Asimismo, durante el periodo de la Garantía Comercial Extensiva el Cliente se beneficiará de un servicio de asistencia en carretera que se proporcionará por ARC Europe, S.A. (en adelante, la “**Asistencia en Carretera**”). El alcance y las condiciones de la Asistencia en Carretera se recogen en el siguiente enlace: [Condiciones del Seguro de Asistencia en Carretera \(Arc Europe / RACE\)](#).

7.1.3 El período de cobertura de la Garantía Comercial Extensiva y de la Asistencia en Carretera comienza a computar desde la Entrega del Vehículo al Consumidor, una vez firmado por éste el Certificado de Entrega.

7.1.4 La Garantía Comercial Extensiva no limita, restringe, ni modifica ninguno de los derechos de la garantía legal que se detalla en la Cláusula 7.2. La acción para reclamar con base en la Garantía Comercial Extensiva prescribe a los 6 meses de la finalización del plazo de la misma.

7.1.5 Cazoo no ofrece ninguna garantía del fabricante del Vehículo. En el caso de que siguieran vigentes garantías del fabricante y/o algún programa de asistencia en carretera derivados de la anterior propiedad del Vehículo y el Consumidor tuviera derecho a beneficiarse de ellos, Cazoo se reserva el derecho a limitar las indemnizaciones en virtud de la Garantía Comercial Extensiva y la Asistencia en Carretera, y a proporcionar únicamente la diferencia entre la Garantía Comercial Extensiva o Asistencia en Carretera y el importe de la garantía y/o la cobertura de asistencia en carretera relativa a la anterior propiedad.

7.2. Garantía Legal.

7.2.1 Al adquirir el Vehículo, el Consumidor se beneficiará de una garantía legal que cubre las faltas de conformidad que existan en el momento de la Entrega del Vehículo al Consumidor y las averías que tengan su origen en esas faltas de conformidad (en adelante, la “**Garantía Legal**”). En este sentido, véase la Cláusula 12 de estos T&C.

7.2.2 La Garantía Legal tiene una duración de 12 meses y empieza a computar desde la Entrega del Vehículo al Consumidor.

7.2.3 Cuando se realice una reparación cubierta por la Garantía Legal, la propia reparación tendrá una garantía de 12 meses si la avería se vuelve a producir a causa de los defectos inicialmente manifestados. Este plazo adicional de 12 meses comenzará a computar desde la devolución del Vehículo reparado al Consumidor y aunque el plazo de la Garantía Legal haya expirado.

7.2.4 La reparación cubierta por la Garantía Legal deberá realizarse en un plazo no superior a 20 días hábiles desde que el Consumidor notifica la incidencia a Cazoo, de los que habrá que descontar los días que el Vehículo estuviera en el taller a la espera de recibir las piezas procedentes de la marca necesarias para la reparación y/o por cualquier causa o circunstancia que esté fuera del ámbito de control de Cazoo.

7.2.5 Comunicada la incidencia, Cazoo agendará una cita con un taller de la red de talleres concertados por Cazoo y será el Consumidor quien deberá acudir con el Vehículo al taller en la fecha indicada por Cazoo.

8.- ACUERDO DE FINANCIACIÓN

8.1 El Cliente puede pagar el Vehículo con financiación, a través del Banco Santander, S.A. o cualquier sociedad de su grupo y sus proveedores de servicios relacionados con la solicitud y ejecución del proceso de financiación del Vehículo (en adelante, la “**Entidad Financiera**”).

8.2 Si el Cliente decide solicitar financiación para su Vehículo, podrá hacerlo en el momento oportuno a través de la Web de Cazoo (www.cazoo.com/es-es), la cual le redirigirá a la página web y/o plataforma digital de la Entidad Financiera (cuya operativa es independiente de Cazoo). La respuesta que la Entidad Financiera dé en la Web tan sólo es representativa, no es contractualmente vinculante ni para la Entidad Financiera, ni para Cazoo ni para el Cliente. Cazoo no es responsable de la tramitación, gestión ni autorización del proceso de financiación del Vehículo del Cliente, siendo responsabilidad exclusiva de la Entidad Financiera.

8.3 Completada la solicitud del Cliente, si fuera necesario, Cazoo colaborará con la Entidad Financiera con el fin de facilitar la posible financiación de su Pedido. Sin perjuicio de lo anterior, y sin que Cazoo intervenga en este proceso posterior, la Entidad Financiera podrá requerir al Cliente información adicional durante el procedimiento de financiación. Puede consultar nuestra [Política de Privacidad](#) en la Web (que incluye un [Anexo 1 relativo al tratamiento de sus datos personales](#)) y, en su caso, la de la Entidad Financiera en el momento de completar su solicitud de financiación y, en todo momento, en su página web.

8.4 El acuerdo de financiación estará sujeto a un contrato separado entre el Cliente y la Entidad Financiera. Cazoo no asume ninguna responsabilidad al respecto.

8.5 Las disposiciones de este apartado, relativas a la financiación del Vehículo por parte de la Entidad Financiera, no afectarán a ninguna otra disposición de los T&C relativas a una materia diferente.

9. SEGURO DEL VEHÍCULO

9.1 Seguro temporal.

9.1.1 Cazoo ofrece al Cliente un seguro de circulación obligatoria temporal, con la aseguradora Wakam / Qover (en adelante, “**Seguro Temporal**”) cuya póliza y coberturas pueden descargarse en el siguiente enlace [Condiciones Generales Seguro Temporal](#).

9.1.2 El periodo de cobertura del Seguro Temporal es de 15 días a contar desde la Entrega. Transcurrido el periodo de cobertura del Seguro, el Cliente está obligado legalmente a tener el Vehículo asegurado.

9.2 Procedimiento.

9.2.1 Una vez realizada la Entrega, el Cliente recibirá mediante correo electrónico, una copia de la confirmación del Seguro Temporal.

9.2.2 La copia de la confirmación del Seguro Temporal sirve como prueba del seguro.

9.2.3 Si el Cliente no está interesado en beneficiarse del Seguro Temporal (accesible desde el siguiente enlace: [Condiciones Generales Seguro Temporal \(Qover-Wakam\)](#)) deberá tener contratado un seguro al momento de la Entrega. Dicho seguro coexistirá junto con el Seguro Temporal y no hará falta cancelar este último. Para más información al respecto acudir al siguiente [enlace](#).

10. DERECHO DE DESISTIMIENTO PARA EL CONSUMIDOR

10.1. General.

10.1.1 El Consumidor tiene derecho a desistir del Contrato en el plazo de 14 días naturales a contar desde la Entrega, sin indicar el motivo y sin incurrir en ningún coste distinto al indicado en la Cláusula 10.4.2 de los presentes T&C.

10.1.2 En caso de que el Consumidor ejercite su derecho de desistimiento, Cazoo le deberá reembolsar el Precio, los Gastos de Entrega y, en su caso, cualquier coste adicional, tasa, impuesto o servicio adicional prestado al Cliente por parte de Cazoo, y el Consumidor deberá devolver el Vehículo.

10.1.3 El Consumidor podrá ejercitar su derecho de desistimiento incluso si no puede devolver el Vehículo por pérdida, destrucción o robo. Si la imposibilidad de devolución es imputable al Consumidor, este deberá responder del valor de mercado que tuviera el Vehículo en el momento del ejercicio del derecho de desistimiento, salvo que dicho valor fuera superior al precio de adquisición, en cuyo caso respondería de éste. Las Partes acuerdan que el valor de mercado será el establecido por GANVAM (Asociación Nacional de Vendedores de Vehículos a Motor, Reparación y Recambios).

10.2.- Procedimiento para el ejercicio del derecho de desistimiento.

10.2.1 En caso de que el Consumidor esté interesado en ejercitar su derecho de desistimiento, deberá rellenar el [formulario de solicitud de desistimiento](#) que puede encontrar en el siguiente enlace: [Formulario de Desistimiento](#) y enviarlo a la siguiente dirección de correo

electrónico atencion.cliente@cazoo.com dentro del plazo para su ejercicio. Una vez recibido el formulario de solicitud de desistimiento, Cazoo acusará recibo mediante email.

10.2.2 Una vez enviado el formulario de solicitud de desistimiento, el Consumidor se compromete a no conducir, ni él ni ningún tercero, el Vehículo a partir del día 15 a contar desde la Entrega, es decir, una vez transcurrido el plazo para ejercitar el derecho de desistimiento.

10.3.- Devolución del Vehículo.

10.3.1 En caso de que ejercite su derecho de desistimiento, el Consumidor deberá devolver el Vehículo, sin demoras indebidas, y en todo caso, dentro de los 14 días naturales siguientes al envío del formulario de solicitud de desistimiento (en adelante, el “**Periodo de Devolución**”).

10.3.2. El Consumidor debe de estar en posesión del permiso de circulación y de toda la documentación entregada del Vehículo en el momento de realizar la devolución del mismo.

10.3.3 Si el Consumidor no devuelve el Vehículo en el Periodo de Devolución, no podrá ejercitar su derecho de desistimiento.

10.3.4 El Consumidor deberá:

- a.** Devolver el Vehículo en un estado normal tras el uso debido del mismo debiendo asumir la depreciación de valor del Vehículo si la hubiese. Véase Cláusula 10.4.3.c.
- b.** Devolver el Vehículo sin ningún daño. En caso contrario, Cazoo tendrá derecho a reclamar al Consumidor cualquier coste en el que deba incurrir para reparar el Vehículo.
- c.** Devolver el Vehículo en las mismas condiciones en las que fue entregado, excepto por el desgaste razonable o por defectos mecánicos detectados después de la Entrega que no hayan sido ocasionados por el Consumidor o por un tercero que haya usado el Vehículo con autorización del Consumidor.
- d.** Devolver el Vehículo libre de cargas y gravámenes de cualquier tipo.
- e.** Actuar de buena fe y de forma diligente y transparente en todo momento.

10.4.- Reembolso del Precio

10.4.1 En caso de que el Consumidor ejercite su derecho de desistimiento, Cazoo procederá a reembolsarle el Precio y los Gastos de Entrega del Pedido, sin demoras indebidas y en todo caso, dentro de los 14 días naturales siguientes al envío del formulario de solicitud de desistimiento. Cazoo no realizará el reembolso del Precio hasta la devolución del Vehículo y la documentación entregada del Vehículo. Para más información sobre el reembolso, véase la Cláusula 5.5.

10.4.2 Al reembolso del Precio se le descontarán los siguientes importes:

- a.** El importe del carburante faltante en caso de que el Consumidor devolviese el Vehículo con una cantidad de carburante inferior a la entregada. Cazoo no reembolsará el importe del carburante si este fuera superior al entregado.
- b.** El coste de la reparación de cualquier defecto o daño en el Vehículo producido durante la vigencia del Contrato.

c. La depreciación del Vehículo, siempre y cuando el Consumidor haya realizado más de 500 km en el periodo comprendido entre la Entrega y envío del formulario de solicitud de desistimiento. En ese caso, el Consumidor deberá pagar a Cazoo el importe de 1euro por cada kilómetro que exceda de los 500km. El punto de referencia para este cálculo será el número de kilómetros del Vehículo que consta en el Pedido. La razón de este descuento es que el valor de un Vehículo disminuye exponencialmente con el aumento del kilometraje. A efectos del derecho de desistimiento, se considera que la realización de más de 500km durante el periodo indicado, genera una depreciación del Vehículo.

d. Los gastos por la gestión del cambio de titularidad del Vehículo y la recogida de éste (250 euros) si el Consumidor ejercita el derecho de desistimiento a partir del octavo (8) día (incluido éste) desde la Entrega del Vehículo.

10.5. Ejercicio del derecho de desistimiento en caso de financiación del Vehículo.

10.5.1 En caso de que Cliente haya financiado la adquisición del Vehículo, deberá comunicar su interés de ejercitar el derecho de desistimiento a:

a. Cazoo según lo indicado en la Cláusula 10.2.1; y a

b. La Entidad Financiera de conformidad con lo establecido en el contrato firmado entre el Consumidor y la Entidad Financiera. Los términos exactos del derecho de desistimiento se establecerán en el propio acuerdo de financiación. Si el Consumidor ejercita el derecho de desistimiento, finalizará el acuerdo de financiación con la Entidad Financiera.

10.5.2 En caso de que Cliente haya financiado la adquisición del Vehículo y ejercite su derecho de desistimiento conforme a lo previsto en los T&C y la normativa aplicable, Cazoo realizará el reembolso a la Entidad Financiera y no al Consumidor. Si una parte del Precio ha sido pagada por el Consumidor, esa parte se reembolsará al Consumidor de conformidad con lo establecido en la Cláusula 10.4.

11. VARIAS DEVOLUCIONES DURANTE UN PERÍODO DE 12 MESES

11.1 Primera devolución después del desistimiento.

11.1.1. Si el Consumidor ejercita el derecho de desistimiento previsto en la Cláusula 10, podrá comprar otro vehículo en la Web y se beneficiará igualmente de:

a. La Garantía Comercial Extensiva de 12 meses prevista en la Cláusula 7;

b. La Asistencia en Carretera de 12 meses prevista también en la Cláusula 7; y

c. El derecho a que no se le cobren los gastos por la gestión del cambio de titularidad del Vehículo y recogida de éste (250 euros) en los 7 primeros días desde la Entrega (Cláusula 10.4.2.d)

11.2. Más de una devolución después del desistimiento.

11.2.1 Si el Consumidor devuelve el Vehículo más de una vez en un periodo de 12 meses, a partir de la segunda devolución:

- a. Se le cobrarán los gastos por la gestión del cambio de titularidad del Vehículo y la recogida de éste (250 euros) aunque ejercite el derecho de desistimiento en los 7 primeros días desde la Entrega; y
- b. Cazoo se reserva el derecho a no aceptar futuros pedidos del Cliente.

12. FALTA DE CONFORMIDAD DEL VEHÍCULO

12.1 General.

12.1.1 El Vehículo adquirido por el Consumidor se considerará conforme cuando se ajuste a la descripción incluida en el Pedido, sea apto para el uso al que habitualmente se destinan vehículos del mismo tipo y presente la calidad y prestaciones habituales que cabría esperar de un vehículo del mismo tipo.

12.1.2 Cazoo responderá ante el Consumidor de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la Entrega del Vehículo y que se manifiesten en el plazo de 1 año desde la Entrega.

12.1.3 Cazoo no responderá de:

- a. De los elementos del Vehículo que hubieran sido manipulados por el Consumidor o que se hubieran reparado por el Consumidor, sin la autorización previa de Cazoo salvo que el hecho que dio lugar a la reparación no permitiera cumplir con este requisito.
- b. Del deterioro o de los daños causados al Vehículo por el Consumidor y/o un tercero, y, por tanto, no imputables a Cazoo.

12.1.4. No se considerarán falta de conformidad (i) el desgaste normal de las piezas, materiales o componentes del Vehículo ni (ii) las averías o deficiencias que vengan motivadas por:

- a. El normal desgaste de piezas, materiales o componentes;
- b. Un uso inadecuado del Vehículo;
- c. La falta de realización de las operaciones de mantenimiento necesarias o aconsejadas por el fabricante;
- d. Un robo o un accidente.

12.1.5 En caso de falta de conformidad, el Consumidor deberá rellenar el formulario que se encuentra en el siguiente enlace: [Formulario de Falta de Conformidad](#) y enviarlo a la siguiente dirección de correo electrónico atencion.cliente@cazoo.com.

12.1.6 Cazoo responderá ante la falta de conformidad mediante la reparación o sustitución del Vehículo, la reducción proporcional del Precio o la resolución del Contrato, según corresponda en función de las siguientes Cláusulas.

12.2.- Plazo para la manifestación de la falta de conformidad.

12.2.1 El Consumidor deberá comunicar a Cazoo la falta de conformidad apreciada a la mayor brevedad posible, y en todo caso, dentro del plazo de 2 meses a contar desde que tuvo conocimiento de ella.

12.3 Reparación o sustitución.

12.3.1 En caso de falta de conformidad, Cazoo procederá a la reparación o sustitución del Vehículo.

12.3.2 En caso de reparación o sustitución del Vehículo, los costes de envío, la mano de obra y los materiales no supondrán ningún coste adicional para el Consumidor.

12.3.3 El plazo de reparación no será superior a 20 días hábiles, de los que habrá que descontar los días que el Vehículo estuviera en el taller a la espera de recibir las piezas procedentes de la marca necesarias para la reparación y/o, en su caso, cualquier otra circunstancia que retrase la reparación y/o sustitución del Vehículo, siempre que esté fuera del ámbito de control de Cazoo.

12.3.4 La Garantía Legal de una reparación será de 12 meses según lo indicado en la Cláusula 7.2.

12.4 Resolución o reducción del precio.

12.4.1 La resolución del Contrato no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia. La falta de conformidad debe ser grave para dar lugar a la resolución del Contrato.

12.4.2 El Consumidor podrá solicitar la resolución del Contrato, o la reducción proporcional del Precio, por falta de conformidad (en adelante, la “**Reducción**”), cuando:

- a.** La falta de conformidad no se pueda subsanar mediante la reparación o la sustitución del Vehículo, por suponer un coste desproporcionado para Cazoo o ser imposible.
- b.** Cazoo no haya procedido a la reparación o sustitución del Vehículo o no lo haya hecho dentro del plazo previsto en la Cláusula 7.2.
- c.** Aparezca una nueva falta de conformidad grave tras la reparación o sustitución del Vehículo.
- d.** Cazoo haya indicado que no reparará ni sustituirá el Vehículo.
- f.** La falta de conformidad sea de tal gravedad que se justifique la reducción inmediata del Precio o la resolución del Contrato.

12.4.3 En los supuestos en los que el Consumidor resuelva el Contrato, deberá rellenar el formulario de declaración expresa de resolución que se encuentra en el siguiente enlace: [Formulario de Resolución](#) y enviarlo a la siguiente dirección de correo electrónico atencion.cliente@cazoo.com. En tal caso:

- a.** El Consumidor devolverá el Vehículo a Cazoo. Los costes de devolución irán a cargo de Cazoo.

b. Cazoo reembolsará al Consumidor el Precio pagado por el Vehículo en el plazo máximo de 10 días desde la comunicación de la falta de conformidad según lo indicado en la Cláusula 5.5.

12.4.4 En los supuestos en los que el Consumidor hubiese adquirido el Vehículo mediante financiación y resuelva el Contrato, el Consumidor también podrá resolver el contrato con la Entidad Financiera. En tal caso el Consumidor devolverá el Vehículo y Cazoo abonará el Precio del Vehículo a la Entidad Financiera.

12.4.5 En los supuestos en los que el Consumidor solicite la Reducción:

a.- La Reducción será proporcional a la diferencia entre la calidad real del Vehículo y la calidad descrita en el Pedido.

b.- Cazoo deberá realizar el reembolso de la Reducción en el plazo máximo de 14 días desde la comunicación de la falta de conformidad según lo indicado en la Cláusula 5.5.

c.- En caso de entrega de un vehículo del Cliente en pago parcial o total del Precio (Véanse la Cláusula 15 y los **Términos y Condiciones Particulares en caso de Intercambio Parcial de Vehículo**, accesibles en el siguiente enlace: [T&C de Intercambio Parcial \(PEx\)](#)), si el importe de la Reducción fuera superior a la parte del Precio abonada en metálico, Cazoo abonará la cantidad que corresponda en metálico, pero no devolverá el vehículo de intercambio entregado.

13. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

13.1. Límite de responsabilidad.

13.1.1.- La responsabilidad de Cazoo quedará limitada al Precio del Vehículo pagado por el Cliente, salvo en los supuestos de responsabilidad por daños materiales o de responsabilidad por muerte o lesiones personales materiales. De la cuantía de la indemnización de los daños materiales se deducirá una franquicia de 500 euros.

13.1.2 Cazoo no responderá por:

a. Los daños y perjuicios causados por culpa del Cliente.

b. Los elementos del Vehículo modificados por el Cliente, ni las reparaciones realizadas sin autorización de Cazoo.

c. Las pérdidas o daños causados por Cazoo que no sean previsibles. Cazoo solo responderá de los daños y perjuicios que sufra el Cliente y que sean resultado razonablemente previsible del incumplimiento grave o doloso del Contrato por parte de Cazoo.

d. Las pérdidas comerciales. Los servicios de Cazoo están destinados exclusivamente al uso privado de los Consumidores. Si el Cliente utiliza el servicio de Cazoo, incluido el servicio de valoración online que se describe en los Términos y Condiciones que aplican en caso de entrega de un vehículo del Cliente en pago parcial o total del Precio (Véanse la Cláusula 15 y los **Términos y Condiciones Particulares en caso de Intercambio Parcial de Vehículo**, accesibles en el siguiente enlace: [T&C de Intercambio Parcial \(PEx\)](#)) para cualquier fin comercial o empresarial, Cazoo no responderá por el lucro cesante, la pérdida de negocio, la

interrupción de la actividad comercial, la pérdida de oportunidades de negocio o de contratos, o la pérdida de fondo de comercio.

13.1.3 Cazoo no garantiza que el Vehículo no sea objeto de notificación de retirada por el fabricante en el punto de venta o en el futuro, y no realiza ninguna declaración o compromiso en este sentido.

14.- DERECHO DE CANCELACIÓN

14.1 El cliente puede cancelar el Pedido en cualquier momento antes de la Entrega contactando con el Servicio de Atención al Cliente de Cazoo en la siguiente dirección de correo electrónico atencion.cliente@cazoo.com o llamando al teléfono [+34 900 861 444](tel:+34900861444).

14.2 Una vez que la Entrega se haya realizado, el Cliente no podrá cancelar el Pedido, sin perjuicio del derecho de desistimiento previsto en la Cláusula 10.

15. ENTREGA DE OTRO VEHÍCULO

15.1 Si el Cliente desea entregar otro vehículo en pago de la totalidad o parte del Precio del Vehículo, aplicarán los **Términos y Condiciones Particulares en caso de Intercambio Parcial de Vehículo**, accesibles en el siguiente enlace: [T&C de Intercambio Parcial \(PEx\)](#).

16. RECLAMACIONES

16.1 Medios de queja.

16.1.1 En caso de queja, el Cliente deberá contactar a Cazoo a través de los siguientes medios:

- a. Por correo postal a Cazoo Trading Spain, S.L.U., a la siguiente dirección: [Aticco Bogatell, C/ Pallars, 108, Planta 1ª, 08018, Barcelona, España](#);
- b. Por correo electrónico en la siguiente dirección de email: atencion.cliente@cazoo.com; y/o
- c. Por teléfono llamando al [+34 900 861 444](tel:+34900861444).

16.1.2 Cazoo acusará recibo de la recepción de la reclamación y hará todo lo posible para responder al Cliente en un plazo de 48 horas a contar desde la recepción de la reclamación.

16.2.-Resolución de litigios.

16.2.1 En cumplimiento de lo establecido el artículo 40.5 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, le informamos que está a disposición de usuario la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea, a la que podrá acceder a través del siguiente enlace <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.selfTest>.

17.-GENERAL

17.1 Datos personales. Para obtener más detalles sobre cómo recopilamos, usamos, compartimos y procesamos la información personal, consulte nuestra [Política de Privacidad](#) y su [Anexo 1 relativo al tratamiento de sus datos personales](#).

17.2 Notificaciones.

17.2.1 Cazoo podrá enviar al Cliente cualquier notificación:

- a. Por correo electrónico a la dirección de correo electrónico que se proporcione en el Pedido;
- b. Por correo postal a la última dirección de la que se tenga constancia.

17.2.2 El Cliente deberá comunicarse con Cazoo a través de los medios indicados en los presentes T&C.

17.2.3 Cualquier notificación que Cazoo envíe se considerará recibida por el Cliente:

- a. en el momento de la transmisión, si se envía por correo electrónico;
- b. el segundo día laborable después del envío, si se envía por correo postal.

17.3 Cesión.

17.3.1 Cazoo podrá transferir sus derechos y obligaciones contenidos en los T&C a otra entidad siempre que ello no suponga una merma de los derechos y obligaciones del Cliente.

17.3.2 El Cliente no podrá transferir sus derechos y obligaciones contenidos en los T&C a ninguna otra persona.

17.4 Renuncia. Si Cazoo no ejercita alguno de los derechos contenidos en los T&C, ello no se considerará, ni en el presente ni en el futuro, como una renuncia definitiva a sus derechos, ni como una dispensa para el Cliente del cumplimiento de sus obligaciones contenidas en los T&C.

17.5 Divisibilidad. La declaración de nulidad de alguna de las Cláusulas de los T&C no afectará a la validez del resto de las Cláusulas.

17.6 Contrato. La confirmación del Pedido, la factura de compra y los T&G conforman el Contrato, regulan la relación entre Cazoo y el Cliente y sustituyen cualquier acuerdo o entendimiento anterior entre las Partes con respecto al objeto de los presentes T&C.

17.7 Ley aplicable. El Contrato está sujeto a la legislación española común. En todo lo no previsto en este documento y que resulte imperativo, se regirá por lo establecido en el 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.

17.8 Tribunales competentes. En caso de disputa serán competentes los juzgados y tribunales que correspondan al domicilio del Cliente, cuando éste ostente la condición de Consumidor, o los juzgados y tribunales de Barcelona, cuando ostente la condición de Empresario.

* * *