

# Términos y condiciones

Términos y condiciones generales

Tabla de contenidos:

Artículo 1 - Definiciones

Artículo 2 - Identidad del operador económico

Artículo 3 - Aplicabilidad

Artículo 4 - La oferta

Artículo 5 - El Acuerdo

Artículo 6 - Derecho de retractación

Artículo 7 - Obligaciones del consumidor durante el período de reflexión

Artículo 8 - Ejercicio del derecho de retractación por el consumidor y sus costes

Artículo 9 - Obligaciones del comerciante en caso de retirada

Artículo 10 - Exclusión del derecho de retractación

Artículo 11 - El precio

Artículo 12 - Cumplimiento y garantía adicional

Artículo 13 - Entrega y ejecución

Artículo 14 - Pago

Artículo 15 - Procedimiento de reclamación

Artículo 16 - Controversias

Artículo 17 - Disposiciones adicionales o diferentes

## **Artículo 1 - Definiciones**

A los efectos de los presentes términos y condiciones:

Acuerdo adicional: un acuerdo por el cual el consumidor adquiere productos en relación con un contrato a distancia y estos bienes son suministrados por el empresario.

Plazo de retractación: el plazo en el que el consumidor puede ejercer su derecho de retractación.

Consumidor: la persona física que no actúa con fines relacionados con su comercio, empresa, artesanía o actividad profesional.

Día: día natural.

Contenido digital: datos producidos y suministrados en forma digital.

Contrato: contrato de entrega de productos.

Soporte de almacenamiento de datos: todo instrumento -incluido el correo electrónico- que permita al consumidor o empresario almacenar la información dirigida a él personalmente de manera que pueda consultarla o utilizarla en el futuro durante un período de tiempo adecuado al fin para el que está destinada la información, y que permita la reproducción inalterada de la información almacenada.

Derecho de retractación: la posibilidad de que el consumidor se retracte del contrato a distancia dentro del período de desistimiento.

Empresario: la persona física o jurídica que ofrece productos a distancia a los consumidores.

Contrato a distancia: un acuerdo celebrado entre el comerciante y el consumidor en el marco de un sistema organizado de venta a distancia de productos, en el que hasta la celebración del acuerdo se hace un uso exclusivo o conjunto de uno o más medios de comunicación a distancia.

Modelo de formulario de desistimiento: el modelo europeo de formulario de desistimiento que figura en el anexo I de las presentes condiciones.

Medios de comunicación a distancia: medios que pueden utilizarse para la celebración de un acuerdo, sin que el consumidor y el comerciante tengan que estar simultáneamente en la misma sala.

## **Artículo 2 – Identidad del empresario**

Denominación social: VAHB B.V

Domicilio social: Burgemeester Krollaan 4, 5126 PT Gilze, Países Bajos

Número de teléfono: +34 96 140 11 61

Dirección de correo electrónico: [sales@vahbgroup.com](mailto:sales@vahbgroup.com)

Datos de inscripción en el Registro Mercantil de la Cámara de Comercio: Número: 27220593

VAT: NL001381854B01

## **Artículo 3 – Aplicabilidad**

Estas condiciones generales se aplican a todas las ofertas del empresario y a todos los contratos a distancia celebrados entre el empresario y el consumidor.

Antes de la celebración del contrato a distancia, el texto de estas condiciones generales se pondrá a disposición del consumidor. Si esto no es razonablemente posible, el empresario antes de la celebración del contrato a distancia, indicar cómo los términos y condiciones pueden ser vistos por el empresario y que se enviará al consumidor tan pronto como sea posible de forma gratuita a petición del consumidor.

Si el contrato a distancia se celebra electrónicamente, en contra de lo dispuesto en el párrafo anterior y antes de que se celebre el contrato a distancia, el texto de estas condiciones por vía electrónica al consumidor se pondrá a su disposición de tal manera que el consumidor pueda, de manera sencilla, ser almacenado en un soporte duradero. Si ello no es razonablemente posible, antes de la celebración del contrato a distancia se indicará dónde pueden consultarse electrónicamente las condiciones generales y que se enviarán por vía electrónica o de otra forma gratuita a petición del consumidor.

En caso de que, además de las presentes condiciones generales, se apliquen también condiciones específicas para los productos, se aplicarán por analogía los párrafos segundo y tercero y el consumidor podrá, en caso de condiciones contradictorias, invocar siempre la disposición aplicable que le sea más favorable.

## **Artículo 4 – La oferta**

Si una oferta tiene un período de validez limitado o está sujeta a condiciones, esto se indicará explícitamente en la oferta.

La oferta contiene una descripción completa y precisa de los productos ofrecidos. La descripción es suficientemente detallada para permitir al consumidor hacer una evaluación adecuada de la oferta. Si el empresario utiliza imágenes, éstas son una representación fiel de los productos ofrecidos. Los errores obvios o los errores evidentes en la oferta no son vinculantes para el empresario.

Cada oferta contiene tal información que es evidente para el consumidor qué derechos y obligaciones están vinculados a la aceptación de la oferta.

## **Artículo 5 – El acuerdo**

El acuerdo se celebra, a reserva de lo dispuesto en el párrafo 4, en el momento de la aceptación por el consumidor de la oferta y del cumplimiento de las condiciones establecidas.

Si el consumidor ha aceptado la oferta por vía electrónica, el comerciante confirmará inmediatamente la recepción de la aceptación de la oferta por vía electrónica. Mientras la recepción de esta aceptación no haya sido confirmada por el comerciante, el consumidor podrá rescindir el contrato.

Si el acuerdo se celebra electrónicamente, el comerciante adoptará las medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger la transferencia electrónica de datos y garantizará un entorno web seguro. Si el consumidor puede pagar electrónicamente, el empresario tomará las medidas de seguridad adecuadas.

El empresario puede, dentro del marco legal, informar al consumidor si éste puede cumplir sus obligaciones de pago, así como todos aquellos hechos y factores que son importantes para una conclusión responsable del contrato a distancia. Si, sobre la base de esta investigación, el empresario tiene motivos fundados para no celebrar el acuerdo, tiene derecho a rechazar un pedido o una solicitud, indicando los motivos, o a imponer condiciones especiales para la ejecución.

A más tardar en el momento de la entrega del producto, servicio o contenido digital al consumidor, el operador enviará la siguiente información, por escrito o de manera que el consumidor pueda almacenarla de forma accesible en un soporte duradero:

la dirección de visita del establecimiento del empresario donde el consumidor puede presentar sus quejas;

las condiciones y la forma en que el consumidor puede ejercer el derecho de desistimiento, o una declaración clara sobre su exclusión del derecho de desistimiento;

la información sobre las garantías y el servicio posventa existente;

el precio, incluidos todos los impuestos del producto; en su caso, los gastos de entrega; y la forma de pago o de entrega del contrato a distancia;

si el consumidor tiene derecho de retractación, el modelo de formulario de retractación.

## **Artículo 6 – Derecho de desistimiento**

Para los productos:

El consumidor puede disolver un acuerdo relativo a la compra de un producto durante un período de reflexión de al menos 14 días sin dar razones. El empresario puede pedir al

consumidor el motivo de la rescisión, pero no obliga al consumidor a exponer sus motivos.

El período de reflexión mencionado en el párrafo 1 comienza el día después de que el consumidor, o un tercero previamente designado por el consumidor, que no es el transportista, haya recibido el producto, o:

si el consumidor ha pedido varios productos en el mismo pedido: el día en que el consumidor, o un tercero designado por él, haya recibido el último producto. El empresario puede, siempre que haya informado claramente al consumidor al respecto antes del proceso de pedido, rechazar un pedido de varios productos con un plazo de entrega diferente.

si la entrega de un producto consiste en varios envíos o partes: el día en que el consumidor, o un tercero designado por él, haya recibido el último envío o la última parte;

si se trata de acuerdos de entrega regular de productos durante un determinado período: el día en que el consumidor, o un tercero designado por él, haya recibido el primer producto.

Ampliación del plazo de reflexión para los productos no suministrados en un soporte tangible en caso de que no se informe sobre el derecho de desistimiento:

Si el comerciante no ha facilitado al consumidor la información legalmente requerida sobre el derecho de desistimiento o el modelo de formulario de desistimiento, el período de reflexión expirará doce meses después de que finalice el período de reflexión original determinado de conformidad con los párrafos anteriores del presente artículo.

Si el comerciante ha facilitado al consumidor la información a que se refiere el párrafo anterior dentro de los doce meses siguientes a la fecha de inicio del período de reflexión original, el período de reflexión expirará catorce días después de la fecha en que el consumidor haya recibido esa información.

### **Artículo 7 – Obligaciones del consumidor durante el período de reflexión**

Durante el período de reflexión, el consumidor manejará el producto y el embalaje con cuidado. Sólo desembalará o utilizará el producto en la medida necesaria para determinar la naturaleza, las características y el funcionamiento del producto. El punto de partida es que el consumidor sólo puede manejar e inspeccionar el producto como se le permitiría en una tienda.

El consumidor sólo será responsable de toda reducción del valor del producto que resulte de una manipulación del mismo que vaya más allá de lo permitido en el párrafo 1.

El consumidor no será responsable de ninguna reducción del valor del producto si el empresario no le ha facilitado toda la información legalmente exigida sobre el derecho de rescisión antes o en el momento de la celebración del contrato.

### **Artículo 8 – Ejercicio del derecho de rescisión por el consumidor y sus costes**

Si el consumidor hace uso de su derecho de desistimiento, lo comunica en el plazo de reflexión mediante el modelo de formulario de desistimiento o de otra forma inequívoca al empresario.

2. Tan pronto como sea posible, pero dentro de los 14 días siguientes al día siguiente de la notificación a que se refiere el párrafo 1, el consumidor devuelve el producto, o lo entrega a (un representante autorizado de) el empresario. Esto no es necesario si el empresario se ha ofrecido a recoger el producto él mismo. El consumidor ha respetado en todo caso el plazo de devolución si devuelve el producto antes de que haya expirado el plazo de reflexión.

El consumidor devuelve el producto con todos los accesorios entregados, en su condición y embalaje originales, y de acuerdo con las instrucciones razonables y claras proporcionadas por el empresario.

El riesgo y la carga de la prueba para el ejercicio correcto y oportuno del derecho de desistimiento recaen en el consumidor.

El consumidor corre con los gastos directos de la devolución del producto.

Si el consumidor hace uso de su derecho de desistimiento, todos los acuerdos adicionales se disolverán por efecto de la ley.

### **Artículo 9 – Obligaciones del empresario en caso de desistimiento**

Si la notificación de desistimiento por parte del consumidor se hace posible por vía electrónica, el empresario enviará inmediatamente una confirmación de recepción al recibir dicha notificación.

El empresario deberá reembolsar todos los pagos realizados por el consumidor, incluidos los gastos de envío cobrados por el empresario por el producto devuelto, sin demora pero dentro de los 14 días siguientes al día en que el consumidor le notifique el desistimiento. A menos que el empresario se ofrezca a recoger el producto él mismo,

podrá esperar hasta que lo haya recibido o hasta que el consumidor demuestre que lo ha devuelto, si esto ocurre antes.

El comerciante utilizará el mismo medio de pago que el consumidor ha utilizado para el reembolso, a menos que el consumidor acepte otro método. El reembolso es gratuito para el consumidor.

Si el consumidor ha optado por un método de entrega más caro que la entrega estándar más barata, el comerciante no tiene que reembolsar los costes adicionales del método más caro.

#### **Artículo 10 – Exclusión del derecho de desistimiento**

El empresario puede excluir del derecho de desistimiento los siguientes productos, pero sólo si el empresario lo ha indicado claramente en la oferta, al menos a tiempo para la conclusión del acuerdo:

Los productos fabricados según las especificaciones del consumidor, que no sean prefabricados y que se fabriquen sobre la base de una elección o decisión individual del consumidor, o que estén claramente destinados a una persona determinada;

#### **Artículo 11 – El precio**

Durante el período de validez indicado en la oferta, los precios de los productos ofrecidos no se incrementarán, excepto por los cambios de precio debidos a los cambios en las tasas de IVA.

Los aumentos de precios dentro de los 3 meses siguientes a la conclusión del acuerdo sólo se permiten si son el resultado de normas o disposiciones legales.

Los aumentos de precios a partir de 3 meses después de la conclusión del contrato sólo se permiten si el comerciante lo ha estipulado y son el resultado de normas o disposiciones legales o el consumidor tiene derecho a rescindir el contrato a partir del día en que el aumento de precio surta efecto.

Los precios mencionados en la oferta de productos o servicios incluyen el IVA.

#### **Artículo 12 – Cumplimiento del acuerdo y garantía adicional**

El empresario garantiza que los productos cumplen con el acuerdo, las especificaciones establecidas en la oferta, los requisitos razonables de fiabilidad y / o utilidad y en la

fecha de la celebración del acuerdo las disposiciones legales existentes y / o reglamentos gubernamentales. Si se acuerda, el empresario también garantiza que el producto es apto para un uso distinto al normal.

Una garantía adicional proporcionada por el empresario, su proveedor, fabricante o importador nunca limita los derechos legales y las reclamaciones que el consumidor en virtud del contrato puede hacer valer contra el empresario si éste no ha cumplido con su parte del contrato.

Por garantía adicional se entiende cualquier compromiso del empresario, su proveedor, importador o productor en el que concede al consumidor ciertos derechos o reclamaciones que van más allá de lo que el consumidor está legalmente obligado a hacer si ha incumplido su parte del contrato.

### **Artículo 13 – Entrega y ejecución**

El empresario tendrá el mayor cuidado posible al recibir y procesar los pedidos de productos.

El lugar de entrega es la dirección que el consumidor ha dado a conocer al empresario.

A reserva de lo dispuesto en el artículo 4 de las presentes condiciones generales, el empresario ejecutará los pedidos aceptados con celeridad, pero a más tardar en un plazo de 30 días, a menos que se haya acordado otro plazo de entrega. Si la entrega se retrasa, o si un pedido no se realiza o sólo se realiza parcialmente, el consumidor lo recibe en un plazo de 30 días después de haber realizado el pedido. En ese caso, el consumidor tiene derecho a rescindir el contrato sin cargo alguno y con derecho a cualquier indemnización.

Tras la disolución, de conformidad con el párrafo anterior, el empresario reembolsará inmediatamente la cantidad pagada por el consumidor.

El riesgo de daño y/o pérdida de los productos recae sobre el empresario hasta el momento de la entrega al consumidor o a un representante previamente designado y anunciado, a menos que se acuerde expresamente lo contrario.

### **Artículo 14 – Pago**

El pago se efectuará mediante los métodos de pago estipulados en esta misma web.

El consumidor no podrá hacer valer ningún derecho relativo a la ejecución del pedido antes de que se haya efectuado el pago anticipado.

El consumidor tiene el deber de informar inmediatamente al empresario de las inexactitudes en los datos de pago proporcionados o declarados.

### **Artículo 15 – Procedimiento de reclamación**

El empresario tiene un procedimiento de quejas suficientemente difundido y se ocupa de la queja de acuerdo con este procedimiento de quejas.

Las quejas sobre la aplicación del acuerdo deben presentarse al empresario en un plazo razonable después de que el consumidor haya descubierto los defectos, completos y claramente descritos.

Las quejas presentadas al empresario en un plazo de 14 días a partir de la fecha de recepción. Si una reclamación requiere un tiempo de tramitación previsiblemente más largo, el empresario responderá en el plazo de 14 días con un aviso de recepción y una indicación de cuándo puede esperar el consumidor una respuesta más detallada.

El consumidor debe dar al empresario al menos 4 semanas para resolver la queja en consulta mutua. Después de este período, surge una disputa que está sujeta a la resolución del conflicto.

### **Artículo 16 – Controversias**

Los acuerdos entre el empresario y el consumidor a los que se aplican las presentes condiciones generales se rigen exclusivamente por el derecho ESPAÑOL.

### **Artículo 17 – Disposiciones adicionales o diferentes**

Las disposiciones adicionales o las que se aparten de las presentes condiciones generales no podrán ir en detrimento del consumidor y deberán constar por escrito o de manera que el consumidor pueda almacenarlas de forma accesible en un soporte de almacenamiento de datos.