

Estos Términos y Condiciones Generales de Stichting Webshop Keurmerk han sido elaborados en consulta con la Asociación de Consumidores en el contexto de la Consulta de Autorregulación del Grupo de Coordinación (CZ) del Consejo Económico y Social y entrarán en vigor el 1 de junio de 2014.

Estos Términos y Condiciones Generales serán utilizados por todos los miembros de Stichting Webshop Keurmerk con la excepción de los servicios financieros mencionados en la Ley de Supervisión Financiera y en la medida en que estos servicios sean supervisados por la Autoridad Holandesa para los Mercados Financieros.

Tabla de contenidos:

Artículo 1 - Definiciones Artículo 2 - Identidad del empresario Artículo 3 - Aplicabilidad Artículo 4 - La oferta Artículo 5 - El acuerdo Artículo 6 - Derecho de desistimiento Artículo 7 - Obligaciones del consumidor durante el período de reflexión Artículo 8 - Ejercicio del derecho de desistimiento por parte del consumidor y sus costos Artículo 9 - Obligaciones del empresario en caso de desistimiento Artículo 10 - Exclusión del derecho de desistimiento Artículo 11 - El precio Artículo 12 - Rendimiento y garantía adicional Artículo 13 - Entrega y ejecución Artículo 14 - Duración de las operaciones: duración, rescisión y prórroga Artículo 15 - Pago Artículo 16 - Procedimiento de reclamación Artículo 17 - Litigios Artículo 18 - Garantía de sucursal Artículo 19 - Disposiciones adicionales o divergentes Artículo 20 - Modificación de las condiciones generales Stichting Webshop Keurmerk

Artículo 1 - Definiciones

En estos términos y condiciones, se aplican las siguientes definiciones:

1. **Acuerdo complementario:** un acuerdo por el cual el consumidor tiene productos, contenido digital y/o adquiere servicios en relación con un contrato a distancia y estos bienes, contenidos digitales y/o servicios son suministrados por el empresario o por un tercero sobre la base de un acuerdo entre ese tercero y el empresario;
2. **Período de reflexión:** el período dentro del cual el consumidor puede hacer uso de su derecho de desistimiento;
3. **Consumidor:** la persona física que no actúa para fines relacionados con su comercio, negocios, artesanía o actividad profesional;
4. **Día:** día calendario;
5. **Contenido digital:** datos producidos y suministrados en formato digital;
6. **Acuerdo de cumplimiento continuo:** un acuerdo que se extiende a la entrega regular de bienes, servicios y/o contenido digital durante un cierto período de tiempo;
7. **Portador de datos duradero:** cualquier herramienta, incluido el correo electrónico, que el consumidor o permite al empresario almacenar información que se le dirige personalmente de una manera que permita la consulta o el uso futuros durante un período que se adapte al propósito para el que está destinada la información, y que permita la reproducción inalterada de la información almacenada;
8. **Derecho de desistimiento:** la posibilidad del consumidor de renunciar al contrato a distancia dentro del período de reflexión;
9. **Empresario:** la persona física o jurídica que es miembro de Stichting Webshop Keurmerk y ofrece productos, (acceso a) contenido digital y / o servicios a consumidores a distancia;

10. **Contrato a distancia:** un acuerdo celebrado entre el empresario y el consumidor en el contexto de un sistema organizado para la venta a distancia de productos, contenidos digitales y / o servicios, por el cual, hasta e incluyendo la conclusión del acuerdo se hace uso exclusivo o co-de una o más técnicas para la comunicación a distancia;

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

12. **Técnica de comunicación a distancia:** medios que pueden utilizarse para celebrar un acuerdo, sin que el consumidor y el empresario tengan que estar juntos en la misma sala al mismo tiempo;

Artículo 2 – Identidad del empresario

Nombre empresario:

Global Golf Solutions BV

H Nombre comercial: GolfTed®

Dirección comercial: Noorderkade 607

Teléfono: +31 (0)6 22 22 33 03D

Dirección de correo electrónico: info@golfted. com

Número de cámara de comercio: 80485529

Número de IVA: NL861688296B01

Cuando la actividad del operador económico esté sujeta a un régimen de autorización pertinente, los datos de la autoridad de control;

Si el empresario ejerce una profesión regulada:

- - la asociación u organización profesional a la que esté afiliado;
- - el título profesional, el lugar en la UE o en el Espacio Económico Europeo donde se expidió;
- - una referencia a las normas profesionales aplicables en los Países Bajos y a las indicaciones, en las que

y cómo estas reglas profesionales son accesibles.

Artículo 3 – Aplicabilidad

1. Estos términos y condiciones generales se aplican a todas las ofertas del empresario y a todos los contratos a distancia celebrados entre el empresario y el consumidor.
2. Antes de la celebración del contrato a distancia, el texto de estos términos y condiciones generales se pondrá a disposición del consumidor. Si esto no es razonablemente posible, el empresario indicará antes de que se celebre el contrato a distancia cómo el empresario puede ver los términos y condiciones generales y que se enviarán de forma gratuita a petición del consumidor lo antes posible.
3. Si el contrato a distancia se celebra electrónicamente, contrariamente al párrafo anterior y antes de que se celebre el contrato a distancia, el texto de estos términos y condiciones generales puede ponerse a disposición del consumidor electrónicamente de tal manera que pueda ser almacenado por el consumidor de manera simple en un soporte de datos duradero. Si esto no es razonablemente posible, antes de la celebración del contrato a distancia, se indicará dónde se pueden leer electrónicamente los términos y condiciones generales y que se enviarán de forma gratuita a petición del consumidor por medios electrónicos o de otro modo.
4. En el caso de que se apliquen condiciones específicas de productos o servicios además de estos términos y condiciones generales, los párrafos segundo y tercero se aplican mutatis mutandis y el consumidor siempre puede invocar la disposición aplicable que sea más favorable para él en caso de condiciones conflictivas.

Artículo 4 – La oferta

1. Si una oferta tiene un período de validez limitado o está sujeta a condiciones, esto se indicará explícitamente en la oferta.
2. La oferta contiene una descripción completa y precisa de los productos, contenidos digitales y/o servicios ofrecidos. La descripción deberá ser lo suficientemente detallada para permitir una evaluación adecuada de la oferta por parte del consumidor. Si el empresario utiliza imágenes, estas son una representación fiel de los productos, servicios y/o contenidos digitales ofrecidos. Los errores obvios o errores obvios en la oferta no vinculan al empresario.
3. Cada oferta contiene tal información que es claro para el consumidor cuáles son los derechos y obligaciones que están vinculados a la aceptación de la oferta.

Artículo 5 – El acuerdo

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 4, el acuerdo se celebra en el momento de la aceptación por parte del consumidor de la oferta y del cumplimiento de las condiciones establecidas en la misma.
2. Si el consumidor ha aceptado la oferta electrónicamente, el empresario confirma inmediatamente la recepción de la aceptación de la oferta electrónicamente. Mientras la recepción de esta aceptación no haya sido confirmada por el empresario, el consumidor puede disolver el acuerdo.
3. Si el acuerdo se concluye electrónicamente, el empresario tomará las medidas técnicas y organizativas adecuadas para asegurar la transferencia electrónica de datos y garantizar un entorno web seguro. Si el consumidor puede pagar electrónicamente, el empresario observará las medidas de seguridad adecuadas.
4. El empresario puede informarse dentro de los marcos legales si el consumidor puede cumplir con sus obligaciones de pago, así como de 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 buenas razones para no celebrar el acuerdo, tiene derecho a rechazar una orden o solicitud motivada o a adjuntar condiciones especiales a la ejecución.
5. A más tardar en el momento de la entrega del producto, servicio o contenido digital al consumidor, el empresario enviará la siguiente información, por escrito o de tal manera que pueda ser almacenada por el consumidor de manera accesible en un soporte de datos duradero:
 - a. la dirección de visita del establecimiento del empresario donde el consumidor puede ir con quejas;
 - b. las condiciones y la forma en que el consumidor puede hacer uso del derecho de desistimiento, o una declaración clara sobre la exclusión del derecho de desistimiento;
 - c. la información sobre las garantías y el servicio posventa existente;
 - d. el precio, incluidos todos los impuestos del producto, servicio o contenido digital; en su caso, los gastos de envío; y el método de pago, entrega o ejecución del contrato a distancia;
 - e. los requisitos para la rescisión del contrato si el contrato tiene una duración superior a un año o es de duración indefinida;
 - f. si el consumidor tiene derecho de desistimiento, el modelo de formulario de desistimiento.
6. En el caso de una transacción a largo plazo, la disposición del párrafo anterior solo se aplica a la primera entrega.

Artículo 6 – Herroepingsrecht

Para productos:

1. El consumidor puede rescindir un acuerdo con respecto a la compra de un producto durante un período de reflexión de al menos 14 días sin dar razones. El empresario puede preguntar al consumidor sobre el motivo del desistimiento, pero no obligarlo a indicar su(s) razón(es).
2. El período de reflexión a que se refiere el apartado 1 comenzará el día siguiente a que el consumidor, o un tercero designado previamente por el consumidor, que no sea el transportista, haya recibido el producto, o:
 1. si el consumidor ha pedido varios productos en el mismo pedido: el día en que el

El consumidor, o un tercero designado por él, ha recibido el último producto. El empresario puede, siempre que haya informado claramente al consumidor sobre esto antes del proceso de pedido, rechazar un pedido de varios productos con un tiempo de entrega diferente.

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

c. en el caso de acuerdos para la entrega regular de productos durante un período determinado: el día en que el consumidor, o un tercero designado por él, haya recibido el primer producto.

En el caso de servicios y contenidos digitales no suministrados en un soporte material:

3. El consumidor puede rescindir un acuerdo de servicio y un acuerdo para el suministro de contenido digital que no se haya entregado en un soporte tangible durante al menos 14 días sin dar razones. El empresario puede preguntar al consumidor sobre el motivo del desistimiento, pero no obligarlo a indicar su(s) razón(es).
4. El período de reflexión a que se refiere el apartado 3 comenzará el día siguiente al de la celebración del acuerdo.

Período de reflexión ampliado para productos, servicios y contenidos digitales que no se hayan entregado en un soporte tangible en caso de falta de información sobre el derecho de desistimiento:

5. Si el empresario proporciona al consumidor la información legalmente requerida sobre el derecho de desistimiento o

no ha facilitado el modelo de formulario de desistimiento, el período de reflexión expirará doce meses después del final del período de reflexión original establecido de conformidad con los párrafos anteriores del presente artículo.

6. Si el empresario ha proporcionado la información mencionada en el párrafo anterior al consumidor dentro de los doce meses posteriores a la fecha efectiva del período de reflexión original, el período de reflexión expira 14 días después del día en que el consumidor haya recibido esa información.

Artículo 7 – Obligaciones del consumidor durante el período de reflexión

1. Durante el período de reflexión, el consumidor manipulará el producto y el embalaje con cuidado. Solo desembalará o utilizará el producto en la medida necesaria para determinar la naturaleza, las características y el funcionamiento del producto. El punto de partida aquí es que el consumidor solo puede manejar e inspeccionar el producto como se le permitiría hacerlo en una tienda.
2. El consumidor solo es responsable de la depreciación del producto que sea el resultado de una forma de manipular el producto que vaya más allá de lo permitido en el párrafo 1.

3. El consumidor no es responsable de la depreciación del producto si el empresario no le ha proporcionado toda la información legalmente requerida sobre el derecho de desistimiento antes o al concluir el acuerdo.

Artículo 8 – Ejercicio del derecho de desistimiento por parte del consumidor y costes del mismo

1. Si el consumidor hace uso de su derecho de desistimiento, lo informa al empresario dentro del período de reflexión mediante el modelo de formulario de desistimiento o de otra manera inequívoca.
2. Tan pronto como sea posible, pero dentro de los 14 días a partir del día siguiente a la notificación mencionada en 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. En cualquier caso, el consumidor ha respetado el período de devolución si devuelve el producto antes de que expire el período de reflexión.
3. El consumidor devuelve el producto con todos los accesorios entregados, si es razonablemente posible en condiciones y embalajes originales, y de acuerdo con las instrucciones razonables y claras proporcionadas por el empresario.
4. El riesgo y la carga de la prueba para el ejercicio correcto y oportuno del derecho de desistimiento recae en el consumidor.
5. El consumidor asume los costes directos de devolución del producto. Si el empresario no ha informado de que el consumidor debe asumir estos costes o si el empresario indica que él mismo asume los costes, el consumidor no tiene que asumir los costes de devolución.
6. Si el consumidor revoca después de haber solicitado explícitamente que la prestación del servicio o el suministro de gas, agua o electricidad que no estén listos para la venta en un volumen limitado o cierta cantidad comience durante el período de reflexión, el consumidor debe al empresario una cantidad proporcional a la parte de la obligación que ha cumplido el empresario en el momento del retiro, en comparación con el pleno cumplimiento del compromiso.
7. El consumidor no asumirá ningún coste por la entrega total o parcial de contenidos digitales no suministrados en un soporte material si:
 1. antes de su entrega, no ha consentido expresamente el inicio de

el cumplimiento del acuerdo antes de que finalice el período de reflexión;
 2. no ha reconocido haber perdido su derecho de desistimiento al otorgar su consentimiento; o
 3. El empresario no ha confirmado esta declaración del consumidor.
8. Si el consumidor ejerce su derecho de desistimiento, todos los acuerdos adicionales se disolverán por ministerio de la ley.

Artículo 9 – Obligaciones del empresario en caso de desistimiento

1. Si el empresario hace posible la notificación de desistimiento por parte del consumidor electrónicamente, enviará inmediatamente un acuse de recibo después de recibir esta notificación.
2. El empresario reembolsa todos los pagos del consumidor, incluidos los gastos de envío cobrados por el empresario por el producto devuelto, inmediatamente, pero dentro de los 14 días siguientes al día en que el consumidor le notifica el desistimiento. A menos que el empresario ofrezca recoger el producto él mismo, puede esperar para reembolsar hasta que haya recibido el producto o hasta que el consumidor demuestre que ha devuelto el producto, lo que ocurra primero.
3. El empresario utiliza 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.
4. Si el consumidor ha optado por un método de entrega más caro que la entrega estándar más barata, el empresario no tiene que reembolsar los costos adicionales por el método más caro.

Artículo 10 – Exclusión del derecho de desistimiento

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

1. Productos o servicios cuyo precio está sujeto a fluctuaciones en el mercado financiero sobre los cuales el empresario no tiene influencia y que puede dentro del período de desistimiento demostrar
2. Acuerdos celebrados en subasta pública. En virtud de una subasta pública, un método de venta en el que el empresario ofrece productos, contenidos digitales y/o servicios al consumidor que está personalmente presente o se le da la oportunidad de estar personalmente presente en la subasta, bajo la dirección de un subastador, y en el que el adjudicatario está obligado a comprar los productos, contenidos digitales y/o servicios;
3. Acuerdos de servicio, después de la plena ejecución del servicio, pero solo si:
 1. la ejecución ha comenzado con el consentimiento previo expreso del consumidor; y
 2. el consumidor ha declarado que pierde su derecho de desistimiento tan pronto como el empresario haya ejecutado completamente el acuerdo;
4. Contratos de servicios para la provisión de alojamiento, como en el contrato se prevea una fecha o período de ejecución determinado y que no sea para fines residenciales, transporte de mercancías, servicios de alquiler de coches y catering;
5. Contratos relativos a actividades de ocio, si se especifica una fecha en el contrato si se prevé un período de aplicación de la misma;
6. Productos fabricados de acuerdo con las especificaciones del consumidor, que no son prefabricados y que se fabriquen sobre la base de una elección o decisión individual del consumidor, o están claramente destinados a una persona específica;
7. Productos que se echan a perder rápidamente o tienen una vida útil limitada;
8. Productos precintados que no son adecuados por razones de protección de la salud o higiene a devolver y cuyo precinto se haya roto después de la entrega;
9. Productos que se mezclan irrevocablemente con otros productos después de la entrega por su naturaleza;
10. Bebidas alcohólicas cuyo precio se haya acordado en el momento de la celebración del acuerdo, pero cuya entrega solo puede tener lugar después de 30 días, y cuyo valor real depende de fluctuaciones en el mercado sobre las cuales el empresario no tiene influencia;
11. Grabaciones de audio, vídeo y programas informáticos sellados, cuyo sello está después la entrega está rota;

12. Periódicos, revistas o revistas, con excepción de las suscripciones a los mismos; 13. El suministro de contenidos digitales distintos de los contenidos materiales, pero únicamente si:

1. la ejecución ha comenzado con el consentimiento previo expreso del consumidor; y
2. El consumidor ha declarado que pierde su derecho de desistimiento.

Artículo 11 – El precio

1. Durante el período de validez indicado en la oferta, los precios de los productos y/o servicios ofrecidos no se incrementarán, excepto por cambios de precios como resultado de cambios en las tasas de IVA.
2. Contrariamente al párrafo anterior, el empresario puede ofrecer productos o servicios cuyos precios están sujetos a fluctuaciones en el mercado financiero y sobre los cuales el empresario no tiene influencia, con precios variables. Este compromiso con las fluctuaciones y el hecho de que los precios indicados son precios objetivo se indican en la oferta.
3. Los aumentos de precios dentro de los 3 meses posteriores a la celebración del acuerdo solo se permiten si son el resultado de regulaciones o disposiciones legales.
4. Los aumentos de precios a partir de 3 meses después de la conclusión del acuerdo solo se permiten si el empresario lo ha estipulado y: a. estos son el resultado de regulaciones o disposiciones legales; Orbe. El consumidor tiene derecho a rescindir el contrato con efecto a partir del día en que surta efecto el aumento de precio.
5. Los precios indicados en la oferta de productos o servicios incluyen el IVA.

Artículo 12 – Cumplimiento del acuerdo y garantía adicional

1. El empresario garantiza que los productos y / o servicios cumplen con el acuerdo, las especificaciones establecidas en la oferta, los requisitos razonables de solidez y / o usabilidad y las disposiciones legales y / o regulaciones gubernamentales existentes en la fecha de la celebración del acuerdo. Si se acuerda, el empresario también garantiza que el producto es adecuado para un uso distinto al normal.
2. Una garantía adicional proporcionada por el empresario, su proveedor, fabricante o importador nunca limita los derechos legales y las reclamaciones que el consumidor puede hacer valer contra el empresario sobre la base del acuerdo si el empresario no ha cumplido con su parte del acuerdo.
3. Se entiende por garantía adicional cualquier compromiso del empresario, su proveedor, importador o productor en el que otorgue al consumidor ciertos derechos o reclamaciones que van más allá de lo que está legalmente obligado a hacer en caso de que no haya cumplido con su parte del acuerdo.

Artículo 13 – Entrega y ejecución

1. El empresario tendrá el mayor cuidado posible al recibir y ejecutar pedidos de productos y al evaluar las solicitudes de prestación de servicios.
2. El lugar de entrega es la dirección que el consumidor ha dado a conocer al empresario.
3. Con la debida observancia de lo establecido en el artículo 4 de estos términos y condiciones generales, el empresario ejecutará los pedidos aceptados de manera expedita pero a más tardar dentro de los 30 días, a menos que se haya acordado otro período de entrega. Si la entrega se retrasa, o si un pedido no se puede ejecutar o solo se puede ejecutar parcialmente, el consumidor recibirá un aviso de esto a más tardar 30 días después de haber realizado el pedido. En ese caso, el consumidor tiene derecho a disolver el acuerdo sin costos y tiene derecho a cualquier compensación.
4. Después de la disolución de acuerdo con el párrafo anterior, el empresario reembolsará inmediatamente el monto que el consumidor haya pagado.
5. El riesgo de daño y / o pérdida de productos recae en el empresario hasta el momento de la entrega al consumidor o a un representante previamente designado que se dé a conocer al empresario, a menos que se acuerde expresamente lo contrario.

Artículo 14 – Operaciones de duración: duración, terminación y prórroga

Terminación:

1. El consumidor puede en cualquier momento un acuerdo que se haya celebrado por un período de tiempo indefinido y que se extienda a la entrega regular de productos (incluida la electricidad) o servicios.

Terminación con la debida observancia de las reglas de terminación acordadas y un período de notificación de no más de un mes.

2. El consumidor puede celebrar un acuerdo que se haya celebrado por un período definido y que se extienda a la

entrega regular de productos (incluida la electricidad) o servicios, cancelar en cualquier momento al final del plazo fijo con la debida observancia de las reglas de terminación acordadas y un período de notificación de no más de un mes.

3. El consumidor podrá, en los acuerdos a que se refieren los párrafos anteriores:

- - cancelar en cualquier momento y no se limitan a la terminación en un momento determinado o en un

cierto período;

- - al menos anular de la misma manera que han sido celebrados por él;
- - Terminar siempre con el mismo período de preaviso que el empresario ha estipulado para sí mismo.

Extensión:

4. Un acuerdo que se haya celebrado por un período definido y que se extienda a la entrega regular de productos (incluida la electricidad) o servicios no puede extenderse o renovarse tácitamente por un cierto período de tiempo.

5. Contrariamente al párrafo anterior, un acuerdo que se haya celebrado por un período definido y que se extienda a la entrega regular de periódicos y revistas diarios, informativos y semanales puede extenderse tácitamente por un período fijo de hasta tres meses, si el consumidor puede rescindir este acuerdo ampliado al final de la extensión con un período de notificación de no más de un mes.

6. Un acuerdo que se haya celebrado por un período definido y que se extienda a la entrega regular de productos o servicios solo puede prorrogarse tácitamente por un período indefinido si el consumidor puede rescindir en cualquier momento con un período de notificación no superior a un mes. El período de notificación es de un máximo de tres meses en caso de que el acuerdo se extienda a la entrega regular, pero menos de una vez al mes, de periódicos y revistas diarios, informativos y semanales.

7. Un acuerdo con una duración limitada a la entrega regular de periódicos y revistas diarios, noticiosos y semanales (suscripción de prueba o introductoria) no se continúa tácitamente y termina automáticamente después del período de prueba o introductorio.

Caro:

8. Si un acuerdo tiene una duración superior a un año, el consumidor podrá rescindir el contrato en cualquier momento después de un año con un plazo de preaviso no superior a un mes, a menos que la razonabilidad y la equidad se opongan a la resolución antes de que finalice la duración acordada.

Artículo 15 – Pago

1. A menos que se estipule lo contrario en el acuerdo o en condiciones adicionales, los importes adeudados por el consumidor deben pagarse dentro de los 14 días posteriores al inicio del período de reflexión, o en ausencia de un período de reflexión dentro de los 14 días posteriores a la celebración del acuerdo. En el caso de un acuerdo para proporcionar un servicio, este período comienza el día después de que el consumidor haya recibido la confirmación del acuerdo.
2. Al vender productos a los consumidores, el consumidor nunca puede estar obligado en términos y condiciones generales a pagar más del 50% por adelantado. Cuando se ha estipulado el pago anticipado, el consumidor no puede hacer valer ningún derecho con respecto a la ejecución del pedido o servicio (s) relevante (s) antes de que se haya realizado el pago anticipado estipulado.
3. El consumidor tiene el deber de informar inexactitudes en los detalles de pago proporcionados o declarados al empresario sin demora.
4. Si el consumidor no cumple con su(s) obligación(es) de pago a tiempo, después de que el empresario le haya informado del retraso en el pago y el empresario haya concedido al consumidor un plazo de 14 días para seguir cumpliendo con sus obligaciones de pago, después de la falta de pago dentro de este período de 14 días, debe el interés legal sobre la cantidad aún adeudada y el empresario tiene derecho a cobrar los costos de cobro extrajudicial incurridos por él. traer. Estos gastos de cobro ascienden a un máximo de: 15% sobre importes pendientes hasta 2.500 €; 10% sobre los siguientes € 2.500,= y 5% sobre los siguientes € 5.000,= con un mínimo de € 40,=. El empresario puede desviarse de las cantidades y porcentajes antes mencionados en beneficio del consumidor.

Artículo 16 – Procedimiento de reclamación

1. El empresario tiene un procedimiento de quejas suficientemente publicitado y maneja la queja de acuerdo con este procedimiento de quejas.
2. Las quejas sobre la ejecución del acuerdo deben presentarse al empresario de manera completa y clara dentro de un tiempo razonable después de que el consumidor haya descubierto los defectos.
3. Las quejas presentadas al empresario serán respondidas en un plazo de 14 días a partir de la fecha de recepción. Si una queja requiere un tiempo de procesamiento previsiblemente más largo, el empresario responderá dentro del período de 14 días con un mensaje de recepción y una indicación de cuándo el consumidor puede esperar una respuesta más detallada.
4. Una queja sobre un producto, servicio o servicio del empresario también se puede enviar a través de un formulario de queja en la página del consumidor del sitio web de Stichting Webshop Keurmerk (<http://keurmerk.info/Home/MisbruikOfKlacht>) La queja se enviará tanto al empresario en cuestión como a Stichting Webshop Keurmerk.
5. Si la queja no puede resolverse dentro de un período de tiempo razonable o dentro de los 3 meses posteriores a la presentación de la queja en consulta mutua, surge una disputa que es susceptible de la solución de la disputa.

Artículo 17 – Controversias

1. Los acuerdos entre el empresario y el consumidor a los que se refieren estos términos y condiciones generales se rigen exclusivamente por la ley holandesa.
2. Las disputas entre el consumidor y el empresario sobre la celebración o ejecución de acuerdos con respecto a los productos y servicios que debe entregar o entregar este empresario pueden, con la debida observancia de las disposiciones a continuación, ser presentadas tanto por el consumidor como por el empresario a la tienda web del Comité de Disputas, P.O. Box 90600, 2509 LP en La Haya (www.sgc.nl).
3. Una disputa solo será tratada por el Comité de Disputas si el consumidor ha presentado primero su queja al empresario dentro de un tiempo razonable.
4. A más tardar doce meses después de que haya surgido la disputa, la disputa debe presentarse por escrito al Comité de Disputas.
5. Si el consumidor desea presentar una disputa al Comité de Disputas, el empresario está obligado por esta elección. Si el empresario desea hacerlo, el consumidor deberá declarar por escrito dentro de las

cinco semanas posteriores a la solicitud por escrito hecha por el empresario si también desea hacerlo o desea que la disputa sea tratada por el tribunal competente. Si el empresario no escucha la elección del consumidor dentro del período de cinco semanas, el empresario tiene derecho a someter la disputa al tribunal competente.

6. El Comité de Disputas se pronunciará en las condiciones establecidas en el reglamento del Comité de Disputas (<http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-committees/2701/webshop>). Las decisiones del Comité de Disputas se toman por medio de asesoramiento vinculante.
7. El Comité de Disputas no se ocupará de una disputa ni interrumpirá el tratamiento si al empresario se le ha otorgado una suspensión de pagos, se ha declarado en quiebra o ha terminado sus actividades comerciales, antes de que el comité haya tratado una disputa en la audiencia y se haya emitido una sentencia final.
8. Si, además del Comité de Disputas de la Tienda Web, otro comité de disputas reconocido o afiliado a la Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) o al Instituto de Quejas de Servicios Financieros (Kifid) es competente, el Comité de Disputas Stichting Webshop Keurmerk es preferiblemente competente para las disputas relacionadas principalmente con el método de venta o prestación de servicios a distancia. Para todas las demás disputas, el otro comité de disputas reconocido afiliado a SGC o Kifid.

Artículo 18 – Garantía industrial

1. Stichting Webshop Keurmerk garantiza el cumplimiento del asesoramiento vinculante del Comité de Disputas Stichting Webshop Keurmerk por parte de sus miembros, a menos que el miembro decida presentar el asesoramiento vinculante al tribunal para su revisión dentro de los dos meses posteriores al envío. Esta garantía revive si la opinión vinculante se ha mantenido después de la revisión por el tribunal y la sentencia de la que se muestra se ha convertido en definitiva. Hasta un importe máximo de 10.000 € por asesoramiento vinculante, este importe será abonado al consumidor por Stichting Webshop Keurmerk. Para importes superiores a 10.000 € por asesoramiento vinculante, se abonarán 10.000 €. Stichting Webshop Keurmerk tiene la obligación de hacer todo lo posible para garantizar que el miembro cumpla con el asesoramiento vinculante.
2. Para la aplicación de esta garantía, se requiere que el consumidor presente una apelación por escrito a Stichting Webshop Keurmerk y que transfiera su reclamo contra el empresario a Stichting Webshop Keurmerk. Si la reclamación contra el empresario supera los 10.000 €, se ofrece al consumidor transferir su reclamación a Stichting Webshop Keurmerk en la medida en que supere la cantidad de 10.000 €, después de lo cual esta organización solicitará el pago de la misma en el tribunal en su propio nombre y costos para satisfacer al consumidor.

Artículo 19 – Disposiciones adicionales o diferentes

Las disposiciones adicionales o divergentes de estos términos y condiciones generales no pueden ir en detrimento del consumidor y deben registrarse por escrito o de tal manera que el consumidor pueda almacenarlas de manera accesible en un soporte de datos duradero.

Artículo 20 – Modificación de los términos y condiciones generales Stichting Webshop Keurmerk

1. Stichting Webshop Keurmerk no cambiará estos términos y condiciones generales, excepto en consulta con la Asociación de Consumidores.
2. Los cambios a estos términos y condiciones solo son efectivos después de que se hayan publicado de manera adecuada, en el entendimiento de que en caso de cambios aplicables durante la vigencia de una oferta, prevalecerá la disposición más favorable para el consumidor.

Dirección Stichting Webshop Keurmerk: Willemsparkweg 193, 1071 HA Amsterdam

Anexo I: Modelo de formulario de desistimiento

Modelo de formulario de desistimiento (solo complete y devuelva este formulario si desea rescindir el contrato)

- - Para: [nombre del empresario]

[dirección geográfica empresario] [número de fax empresario, si está disponible] [dirección de correo electrónico o dirección electrónica del empresario]

- - Yo/Nosotros* le informamos que yo/nos* revocamos nuestro contrato para la venta de los siguientes productos: [designación del producto]*el suministro del siguiente contenido digital: [designación de contenido digital]* la prestación del siguiente servicio: [designación del servicio]**
- - Pedido el*/recibido el* [fecha de pedido de servicios o recepción de productos]
- - [Nombre del(de los) consumidor(es)]
- - [Dirección del(de los) consumidor(es)]
- - [Firma del(de los) consumidor(es)] (solo cuando este formulario se presente en papel)

* Eliminar lo que no se aplica o completar lo que corresponda.