

## **Términos y condiciones generales Thuiswinkel**

Estos Términos y Condiciones Generales de la Organización Holandesa Thuiswinkel (en adelante: Thuiswinkel.org)

fueron elaborados en consulta con la Asociación de Consumidores en el contexto del Grupo de Coordinación

Consulta de autorregulación (CZ) del Consejo Económico Social y entrará en vigor el 1 de junio de 2014.

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 periodo de desistimiento

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

Artículo 9 - Obligaciones del comerciante en caso de desistimiento

Artículo 10 - Exclusión del derecho de desistimiento

Artículo 11 - El precio

Artículo 12 - Cumplimiento y garantía adicional

Artículo 13 - Entrega y ejecución

Artículo 14 - Duración de las transacciones: duración, rescisión y prórroga

Artículo 15 - Pago

Artículo 16 - Procedimiento de reclamación

Artículo 17 - Garantía del sector

Artículo 18 - Estipulaciones adicionales o diferentes

Artículo 19 - Modificación de las Condiciones Generales de Thuiswinkel

Artículo 1 - Definiciones

En las presentes condiciones, se aplicarán las siguientes definiciones:

1. Contrato accesorio: contrato por el que el consumidor adquiere productos, contenidos digitales y/o servicios en relación con un contrato a distancia y dichos artículos, contenidos digitales y/o servicios son suministrados por el comerciante o por un tercero sobre la base de un acuerdo entre dicho tercero y el comerciante;
2. Plazo de desistimiento: plazo en el que el consumidor puede ejercer su derecho de desistimiento;
3. Consumidor: la persona física que no actúa con fines relacionados con su comercio, negocio, oficio o profesión;
4. Día: día natural;
5. Contenido digital: datos producidos y entregados en forma digital;
6. Contrato de ejecución continua: contrato para el suministro regular de bienes, servicios y/o contenidos digitales durante un período de tiempo definido;
7. Soporte duradero de datos: todo instrumento -incluido el correo electrónico- que permite al consumidor o empresario almacenar información dirigida a él personalmente de forma manera que permita su futura consulta o utilización durante un período de tiempo adecuado a la finalidad para el que se destina la información, y que permite la reproducción inalterada de la información

almacenada

posible;

8. Derecho de desistimiento: facultad del consumidor de desistir del contrato a distancia;

9. Comerciante: la persona física o jurídica que es miembro de Thuiswinkel.org y ofrece productos, (acceso

(acceso a) contenidos digitales y/o servicios a distancia a los consumidores;

10. Contrato a distancia: contrato celebrado entre el comerciante y el consumidor celebrado en el marco de un sistema organizado de venta a distancia de productos contenidos digitales y/o servicios, en el que, hasta la celebración del contrato inclusive, se hace un uso exclusivo o conjunto

se hace uso exclusivo o conjunto de una o varias técnicas de comunicación a distancia;

11. Modelo de formulario de desistimiento: el modelo europeo de formulario de desistimiento; no es necesario facilitar el anexo I si el consumidor no dispone de un derecho de desistimiento.

consumidor no tiene derecho de desistimiento con respecto a su pedido;

12. Técnica de comunicación a distancia: medio que puede utilizarse para celebrar un acuerdo sin que el consumidor y el empresario tengan que estar juntos.

acuerdo, sin que el consumidor y el empresario tengan que estar juntos en la misma habitación al mismo tiempo

se reúnan.

## Artículo 2 - Identidad del empresario

Nombre de la empresa: Hismith Erotic Trade BV

Actuando bajo el/los nombre(s)

- Hismith.es

- Hismith Erotic Trade BV

Domicilio social:

Industrieweg 46B

2382NW Zoeterwoude

Número de teléfono

06-44151251

Accesibilidad:

De lunes a sábado de 09:00 a 21:00

Dirección de correo electrónico:

[support@hismith.nl](mailto:support@hismith.nl)

Número de la Cámara de Comercio:

73172111

Número de IVA  
NL859385085B01

### Artículo 3 - Aplicabilidad

1. Las presentes condiciones generales se aplicarán a todas las ofertas realizadas por el empresario y a todos los contratos a distancia celebrados entre el empresario y el consumidor.  
contrato a distancia celebrado entre empresario y consumidor.

2. 2. Antes de la celebración del contrato a distancia, el texto de las presentes generales deberá ponerse a disposición del consumidor. Si ello no fuera razonablemente posible, el empresario, antes de la celebración del contrato a distancia, indicará de qué manera las condiciones generales pueden ser consultadas en los locales del empresario y que, a petición del consumidor, le serán enviarse gratuitamente lo antes posible.

3. Si el contrato a distancia se celebra por vía electrónica, no obstante lo dispuesto en el apartado anterior

y antes de la celebración del contrato a distancia, el texto de las presentes condiciones generales se pondrá a disposición del consumidor por vía electrónica de forma que que el consumidor pueda almacenarlo fácilmente en un soporte soporte de datos duradero. Si ello no fuera razonablemente posible, antes de la celebración del contrato a distancia

celebrado, se indicará dónde pueden consultarse electrónicamente las condiciones generales y que, a petición del consumidor, se le enviarán gratuitamente por vía electrónica o de otro modo. caso contrario se enviarán gratuitamente.

4. En caso de que se apliquen condiciones condiciones del servicio, se aplicarán mutatis mutandis los párrafos segundo y tercero y el consumidor podrá, en caso de conflicto entre las condiciones, atenerse siempre a la disposición aplicable que sea más favorable para el consumidor.  
la disposición aplicable que le sea más favorable.

### Artículo 4 - La oferta

1. 1. Si una oferta tiene un periodo de validez limitado o está sujeta a condiciones, deberá indicarse expresamente en la oferta.  
expresamente indicado en la oferta.

2. La oferta contiene una descripción completa y exacta de los productos ofrecidos contenidos digitales y/o servicios. La descripción es suficientemente detallada para permitir una evaluación adecuada

de la oferta por parte del consumidor. Si el empresario utiliza imágenes, éstas son una representación veraz de los productos, servicios y/o contenidos digitales. Los errores manifiestos o evidentes en la oferta no vinculan al empresario.

3. Cada oferta contiene tal información que queda claro para el consumidor qué derechos y obligaciones obligaciones vinculadas a la aceptación de la oferta.

### Artículo 5 - El acuerdo

1. El contrato entra en vigor, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 4, en el momento de aceptación de la oferta por parte del consumidor y el cumplimiento de las condiciones estipuladas en la misma.

condiciones.

2. Si el consumidor ha aceptado la oferta por vía electrónica, el empresario confirmará inmediatamente la recepción de la aceptación electrónica de la oferta.

Mientras la recepción de esta aceptación no haya sido confirmada por el empresario, el consumidor podrá disolver el acuerdo.

3. Si el acuerdo se celebra por vía electrónica, el empresario adoptará las medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar la seguridad de la transferencia electrónica de datos y velará para un entorno web seguro. Si el consumidor puede pagar electrónicamente, el empresario observará las medidas de seguridad adecuadas.

4. El empresario podrá -dentro del marco legal- informarse de si el consumidor puede hacer frente a sus

obligaciones de pago, así como de todos aquellos hechos y factores que sean importantes para una celebración responsable del contrato.

conclusión responsable del contrato a distancia. Si el empresario, basándose en esta investigación tiene motivos fundados para no celebrar el contrato, tiene derecho a rechazar un pedido o

rechazar un pedido o una solicitud o a imponer condiciones especiales para su ejecución.

5. El empresario deberá, a más tardar en el momento de la entrega del producto, servicio o contenido digital al

consumidor la siguiente información, por escrito o de forma que pueda ser forma accesible ser almacenada en un soporte de datos duradero:

a. la dirección de visita de la sucursal del empresario a la que el consumidor puede dirigirse con reclamaciones

puede dirigirse;

b. las condiciones y la forma en que el consumidor puede hacer uso del derecho de desistimiento derecho de desistimiento, o una notificación 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 en su caso, los gastos de entrega; y la forma de pago, entrega o ejecución del contrato a distancia;

e. los requisitos para rescindir el contrato si éste tiene una duración de más de un año o es de duración indefinida;

f. si el consumidor tiene derecho de desistimiento, el modelo de formulario de desistimiento.

6. En caso de una operación de duración, la disposición del apartado anterior sólo se aplica a la primera entrega.

## Artículo 6 - Derecho de desistimiento

En el caso de productos

1. El consumidor puede rescindir un acuerdo relativo a la compra de un producto durante un periodo de reflexión de 14 días sin indicar los motivos. El empresario podrá consumidor preguntar el motivo del desistimiento, pero no puede obligarle a dar su(s) motivo(s)

obligar.

2. El plazo de desistimiento a que se refiere el apartado 1 comenzará el día siguiente a aquel en que el consumidor, o un tercero designado previamente por el consumidor, que no sea el transportista, haya recibido el producto, o:

a. si el consumidor ha encargado varios productos en el mismo pedido: el día en que el consumidor, o un tercero designado por él, haya recibido el último producto. El comerciante de comerciante podrá, siempre que haya informado claramente de ello al consumidor antes del proceso de pedido

informado de ello, un pedido de varios productos con plazos de entrega diferentes rechazar.

b. si la entrega de un producto consta de 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 haya recibido;

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

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

3. Un consumidor puede rescindir un contrato de servicios y un contrato de suministro de contenidos digitales

contenidos digitales no suministrados en un soporte material durante 14 días sin indicar los motivos disolverlo. El comerciante podrá preguntar al consumidor el motivo de la rescisión, pero no obligar al consumidor a dar su(s) motivo(s).

4. El periodo de reflexión a que se refiere el apartado 3 comienza al día siguiente de la celebración del contrato.

Ampliación del plazo de desistimiento para productos, servicios y contenidos digitales no suministrados en un soporte material

en caso de falta de información sobre el derecho de desistimiento:

5. Si el comerciante no ha facilitado al consumidor la información legalmente exigida sobre el derecho de desistimiento o

el modelo de formulario de desistimiento, el periodo de reflexión expirará doce meses después del final del periodo de reflexión inicial determinado con arreglo a los apartados anteriores del presente artículo.

6. Si el comerciante ha facilitado al consumidor la información a que se refiere el apartado anterior dentro de los doce meses siguientes a la fecha efectiva del periodo de reflexión inicial, el periodo de reflexión expira catorce días después del día en que el consumidor recibió dicha información.

Artículo 7 - Obligaciones del consumidor durante el periodo de reflexión

1. Durante el periodo de reflexión, el consumidor deberá manipular el producto y su embalaje con cuidado. Él

Sólo desembalará o utilizará el producto en la medida necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento del producto.

funcionamiento del producto. El principio básico aquí es que el consumidor sólo podrá manipular e inspeccionar el producto como se le permitiría hacer en una tienda.

2. El consumidor sólo es responsable de la depreciación del producto resultante de una forma de manipular el producto que vaya más allá de lo permitido en el apartado 1.

3. El consumidor no es responsable de la depreciación del producto si el empresario no le proporcionó toda la información legalmente exigida sobre el derecho de desistimiento antes o en el momento de celebrar el contrato.

## Artículo 8 - Ejercicio del derecho de desistimiento por el consumidor y costes del mismo

1. En caso de que el consumidor ejerza su derecho de desistimiento, deberá notificarlo dentro del plazo de desistimiento

desistimiento o de otra forma inequívoca al empresario.  
empresario.

2. Tan pronto como sea posible, pero en un plazo de 14 días a partir del día siguiente a la notificación mencionada en el apartado 1

el consumidor devolverá el producto o lo entregará al empresario (o a un representante autorizado de éste).

empresario. Esto no es necesario si el empresario se ha ofrecido a recoger el producto él mismo. El consumidor habrá cumplido el plazo de devolución en cualquier caso si devuelve el producto antes de que haya expirado el periodo de reflexión.

3. El consumidor devuelve el producto con todos los accesorios entregados, si es razonablemente posible

en su estado y embalaje originales, y de conformidad con las instrucciones razonables y claras facilitadas por el empresario.

instrucciones.

4. El riesgo y la carga de la prueba del correcto y oportuno ejercicio del derecho de desistimiento corresponde al

consumidor.

5. El consumidor correrá con los gastos directos de devolución del producto. Si el

empresario no ha notificado que el consumidor debe asumir estos costes o si el empresario

indica que corra él mismo con los gastos, el consumidor no tendrá que correr con los gastos de devolución.

6. Si el consumidor revoca después de haber solicitado expresamente que la prestación del servicio o el suministro de gas, agua o electricidad no preparados para la venta en un

volumen limitado o una cantidad determinada se inicie durante el periodo de reflexión, el consumidor deberá al

empresario un importe proporcional a la parte del compromiso que

el empresario haya cumplido en el momento de la rescisión, en comparación con el cumplimiento íntegro

del compromiso.

7. El consumidor no soportará ningún coste por la prestación de servicios o el suministro de agua, gas o

electricidad, no preparados para la venta en un volumen o cantidad limitados, o al suministro de calefacción urbana, si

a. el empresario facilita al consumidor la información legalmente exigida sobre el derecho de desistimiento, el

reembolso de los gastos en caso de desistimiento o el modelo de formulario de desistimiento, o;

b. el consumidor no ha solicitado expresamente el inicio de la prestación del servicio o suministro de gas, agua, electricidad o calefacción urbana durante el periodo de desistimiento.

8. El consumidor no soportará ningún coste por la entrega total o parcial de contenidos digitales no entregados en un soporte material, si:

a. antes de su entrega no ha consentido expresamente el inicio de la ejecución del contrato antes de que finalice el periodo de reflexión;

b. no ha reconocido haber perdido su derecho de desistimiento al dar su consentimiento; o

c. el comerciante no ha confirmado esta declaración del consumidor.

9. Si el consumidor ejerce su derecho de desistimiento, todos los acuerdos adicionales quedarán disueltos de pleno derecho.

#### Artículo 9 - Obligaciones del empresario en caso de desistimiento

1. Si el comerciante permite al consumidor notificar su desistimiento por vía electrónica, enviará esta notificación sin demora tras recibirla.

Enviará sin demora un acuse de recibo de esta notificación.

2. El empresario reembolsará todos los pagos efectuados por el consumidor, incluidos los gastos de envío

gastos de envío cobrados por el empresario por el producto devuelto.

14 días siguientes al día en que el consumidor le notifique el desistimiento. A menos que el empresario

se ofrezca a recoger él mismo el producto, podrá esperar con el reembolso hasta que haya recibido el producto o hasta que el consumidor demuestre que ha devuelto el producto, lo que ocurra antes.

momento sea anterior.

3. Para el reembolso, el empresario utilizará el mismo medio de pago que el consumidor haya utilizado, a menos que el consumidor acepte otro método. El reembolso es gratuito para el consumidor.

4. Si el consumidor ha elegido un método de entrega más caro que el más barato más barato, el empresario no está obligado a reembolsar los costes adicionales del método más caro. reembolso.

#### Artículo 10 - Exclusión del derecho de desistimiento

El empresario puede excluir del derecho de desistimiento los siguientes productos y servicios, pero sólo si el empresario lo ha indicado claramente al hacer la oferta, o al menos con tiempo suficiente antes de celebrar el acuerdo, lo ha declarado:

1. Productos o servicios cuyo precio está sujeto a fluctuaciones en el mercado financiero sobre las que el empresario no tiene ninguna influencia y que pueden producirse dentro del plazo de desistimiento

2. Contratos celebrados durante una subasta pública. Una subasta pública es un método de venta por el que los productos, contenidos digitales y/o servicios ofrecidos por el empresario

se ofrecen a consumidores que asisten o tienen la oportunidad de asistir personalmente personalmente a la subasta, bajo la dirección de un subastador, y en la que el adjudicatario está obligado a adquirir los productos, contenidos digitales y/o servicios;

3. Contratos de servicios, tras la plena ejecución del servicio, pero sólo si

a. la ejecución ha comenzado con el consentimiento previo y expreso del consumidor; y

b. el consumidor ha declarado que pierde su derecho de desistimiento en cuanto el comerciante haya

haya cumplido íntegramente el contrato;

4. Viajes combinados según lo previsto en el artículo 7:500 del Código Civil holandés y acuerdos de transporte de pasajeros;

5. Acuerdos de servicios para la provisión de alojamiento, según lo establecido en el acuerdo. se proporciona una fecha o período de ejecución específico y que no sea para fines residenciales, transporte de mercancías, servicios de alquiler de coches y restauración;

6. Acuerdos sobre actividades de ocio, si así se especifica en el acuerdo se proporciona la fecha o período de su implementación;

7. Productos fabricados según especificaciones del consumidor, que no sean prefabricados y que se fabrican basándose en una elección o decisión individual del consumidor, o aquellos

están claramente destinados a una persona específica;

8. Productos que se echan a perder rápidamente o tienen una vida útil limitada;

9. Productos precintados que no sean aptos por razones de protección de la salud o de higiene a devolver y cuyo precinto se haya roto tras la entrega;

10. Productos que por su naturaleza se mezclen irrevocablemente con otros productos después de la entrega;

11. Bebidas alcohólicas cuyo precio se acordó al concluir el contrato, pero cuya entrega sólo puede realizarse después de 30 días y cuyo valor real depende de las fluctuaciones del mercado sobre las cuales el empresario no tiene influencia;

12. Grabaciones de audio, vídeo y programas informáticos sellados, que se sellan después la entrega está rota;

13. Periódicos, publicaciones periódicas o revistas, con excepción de las suscripciones a los mismos;

14. El suministro de contenidos digitales que no sean en un soporte tangible, pero sólo si:

a. la ejecución haya comenzado con el consentimiento previo y expreso del consumidor; y

b. el consumidor ha manifestado que por ello pierde su derecho de desistimiento.

#### Artículo 11 - El precio

1. Durante el periodo de validez indicado en la oferta, los precios de los productos ofertados son: productos y/o servicios no se incrementarán, excepto cambios de precios como resultado de cambios en

Tipos de IVA.

2. No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, el empresario podrá suministrar productos o servicios cuyos precios están sujetos a fluctuaciones en el mercado financiero y sobre los cuales el empresario no tiene influencia

tiene, ofreciendo precios variables. Esta esclavitud a las fluctuaciones y el hecho de que

Todos los precios indicados son precios objetivo y se indicarán en la oferta.

3. Los aumentos de precios dentro de los 3 meses posteriores a la celebración del acuerdo solo son permitidos si son resultado de normas o disposiciones legales.

4. Los aumentos de precios a partir de 3 meses después de la celebración del acuerdo solo son permitido si el empresario lo ha estipulado y:

a. sean el resultado de normas o disposiciones legales; o

b. el consumidor tiene la facultad de cancelar el contrato con efectos a partir del día en que surtirá efecto el aumento de precio.

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

#### Artículo 12 - Cumplimiento del contrato y garantía adicional

1. El empresario garantiza que los productos y/o servicios cumplen con el contrato, el especificaciones indicadas en la oferta, cumplen con los requisitos razonables de confiabilidad y/o usabilidad

y las disposiciones legales existentes en la fecha de celebración del acuerdo

y/o regulaciones gubernamentales. 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 reclamos que el consumidor pueda tener bajo el acuerdo contra el empresario si el empresario ha incumplido en el cumplimiento de su parte del acuerdo.

3. Se entiende por garantía adicional cualquier obligación del empresario, de su proveedor, importador o productor en el que otorga ciertos derechos o reclamaciones al consumidor

ir más allá de lo que está legalmente obligado a hacer en caso de incumplimiento su parte del acuerdo.

#### Artículo 13 - Entrega y ejecución

1. El empresario extremará el cuidado al recibir y en la ejecución de pedidos de productos y en la evaluación de solicitudes de prórrogas de servicios.
2. El lugar de entrega es la dirección que el consumidor ha comunicado al empresario hecho.
3. Con la debida observancia de lo dispuesto en el artículo 4 de estas condiciones generales, el empresario aceptará los pedidos rápidamente, pero a más tardar dentro de los 30 días salvo que se haya acordado un plazo de entrega diferente. Si la entrega se retrasa experiencia, o si una orden no se puede ejecutar o solo se puede ejecutar parcialmente notificarlo al consumidor a más tardar 30 días después de haber realizado el pedido. El consumidor en ese caso tiene derecho a rescindir el acuerdo sin costes y tiene derecho a cualquier compensación.
4. Tras la disolución conforme al apartado anterior, el empresario devolverá el importe pagado por el consumidor  
Reembolso sin demora.
5. El riesgo de daño y/o pérdida de los productos recae en el empresario hasta tiempo de entrega al consumidor o un tiempo predeterminado y conocido por el empresario representante, salvo pacto expreso en contrario.

#### Artículo 14 - Duración de las transacciones: duración, cancelación y prórroga

##### Terminación:

1. El consumidor puede celebrar un contrato que se haya celebrado por tiempo indefinido y se extienda a:  
entrega regular de productos (incluida la electricidad) o servicios, en todo momento cancelar de acuerdo con las reglas de cancelación acordadas y un período de notificación de un máximo de un mes.
2. El consumidor puede celebrar un contrato que haya sido celebrado por un período determinado y que se extienda a:  
entrega regular de productos (incluida la electricidad) o servicios, en todo momento contra cancelar al final del plazo fijado, teniendo en cuenta lo pactado normas de cancelación y un plazo de preaviso no superior a un mes.
3. El consumidor podrá cancelar los contratos a que se refieren los apartados anteriores:
  - a. cancelar en cualquier momento y no limitarse a cancelar en un momento específico o en un cierto periodo;
  - b. al menos cancelar en la misma forma en que fueron celebrados por él;
  - C. cancelar siempre con el mismo plazo de preaviso que el empresario haya acordado para sí mismo.

##### Extensión:

4. Un acuerdo que se ha celebrado por un período definido y que se extiende a la entrega regular de productos (incluida la electricidad) o servicios, no podrán ampliarse o extenderse tácitamente renovado por una duración determinada.
5. No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, un contrato que haya sido celebrado por tiempo determinado y que se extiende a la entrega regular de noticias diarias y periódicos y revistas semanales prorrogado por un período determinado de hasta tres meses, si el consumidor lo prorrogó podrá rescindir el contrato al finalizar la prórroga con un preaviso de diez máximo un mes.

6. Un acuerdo que se ha celebrado por un período definido y que se extiende a la entrega regular de productos o servicios, sólo podrán prorrogarse tácitamente por tiempo indefinido si el consumidor podrá cancelar en cualquier momento con un plazo de preaviso no mayor a un mes. El plazo de preaviso es de un máximo de tres meses si el acuerdo se extiende a lo acordado, pero menos de una vez al mes, entregando periódicos y revistas diarios, informativos y semanales.

7. Un acuerdo de duración limitada para la entrega regular de suministros diarios, noticias, semanarios y revistas (prueba o suscripción introductoria) no es tácito continúa y finaliza automáticamente después del período de prueba o introductorio.

Duración:

8. Si un contrato tiene una duración superior a un año, el consumidor podrá rescindir el contrato transcurrido un año.

Cancelar el contrato en cualquier momento con un preaviso no mayor a un mes, salvo que la razonabilidad y la equidad están en contra de la cancelación antes del final de la duración acordada.  
posponer.

#### Artículo 15 - Pago

1. A menos que se indique lo contrario en el acuerdo o en los términos y condiciones adicionales, el Los importes adeudados al consumidor deben pagarse dentro de los 14 días siguientes a la fecha de inicio.

período de reflexión, o en ausencia de un período de reflexión, dentro de los 14 días siguientes a la conclusión del

acuerdo. En el caso de un acuerdo para la prestación de un servicio, este período comienza al día siguiente de que el consumidor haya recibido la confirmación del acuerdo.

2. Al vender productos a los consumidores, el consumidor puede aceptar los términos y condiciones generales.

Nunca estará obligado a pagar más del 50% por adelantado. cuando es el prepagado estipulado, el consumidor no puede hacer valer ningún derecho sobre la ejecución del contrato pedido o servicio(s) correspondiente(s), antes de que se haya realizado el pago anticipado estipulado.

3. El consumidor tiene la obligación de comunicar inmediatamente cualquier inexactitud en los datos de pago facilitados o declarados.

ser informado al empresario.

4. Si el consumidor no cumple a tiempo con su(s) obligación(es) de pago, será el empresario ha sido informado del retraso en el pago y el empresario ha concedido al consumidor un plazo de 14

ha concedido días para cumplir aún con sus obligaciones de pago, tras no haberlo hecho pago dentro de este período de 14 días, se cobrarán los intereses legales sobre el importe aún adeudado

adeuda y el empresario tiene derecho a los gastos extrajudiciales en que haya incurrido cobrar los gastos de cobro. Estos costes de recogida ascienden a un máximo del 15%.

importes pendientes de pago hasta 2.500 €; 10% sobre los siguientes 2.500€ y 5% sobre los siguientes

siguientes 5.000€,= con un mínimo de 40€,=. El empresario puede beneficiarse de el consumidor se desvíe de las cantidades y porcentajes indicados.

#### Artículo 16 - Procedimiento de reclamación

1. El empresario dispone de un procedimiento de reclamación suficientemente publicitado y lo gestiona.

la queja de acuerdo con este procedimiento de quejas.

2. Las quejas sobre la ejecución del acuerdo deberán presentarse dentro de un plazo razonable después de la

el consumidor ha descubierto los defectos, debe presentarse en su totalidad y claramente descrito

el emprendedor.

3. Las reclamaciones presentadas al empresario se tramitarán en un plazo de 14 días. la fecha de recepción. Si una reclamación requiere un tiempo de tramitación previsiblemente mayor, El emprendedor responderá en un plazo de 14 días con un mensaje de recibo y una indicación de cuándo el consumidor puede esperar una respuesta más detallada.

4. También se puede presentar una queja sobre un producto, servicio o el servicio del empresario. enviado a través de un formulario de quejas en la página del consumidor del sitio web Thuiswinkel.org

www.thuiswinkel.org. La denuncia se enviará entonces tanto al empresario en cuestión Thuiswinkel.org enviado.

5. El consumidor deberá dar al empresario al menos 4 semanas para presentar la denuncia resolverse de mutuo acuerdo. Después de este período, surge una disputa que está sujeta a la resolución de conflictos.

#### Artículo 17 - Garantía de la industria

1. Thuiswinkel.org garantiza el cumplimiento de los consejos vinculantes del Comité de Controversias Thuiswinkel por sus miembros, a menos que el miembro decida presentar el dictamen vinculante

para ser presentado al tribunal para su revisión dos meses después de su envío. Esta garantía revive si el dictamen vinculante ha sido confirmado después de la revisión por el tribunal y la sentencia

del que esto surge, ha pasado a ser definitivo y vinculante. Hasta un importe máximo de 10.000 € por aviso vinculante, este importe será pagado al consumidor por Thuiswinkel.org. con cantidades superior a 10.000€ por aviso vinculante, se abonarán 10.000€. antes tiene mas

Thuiswinkel.org tiene la obligación de hacer los mejores esfuerzos para garantizar que el miembro reciba el asesoramiento vinculante. cumple.

2. Para aplicar esta garantía, el consumidor deberá presentar un recurso por escrito ante la misma. en Thuiswinkel.org y que transfiera su demanda contra el empresario a Thuiswinkel.org. Si

Si la reclamación contra el empresario supera los 10.000 €, se ofrece al consumidor transferir la reclamación en la medida en que supere el importe de 10.000 € a Thuiswinkel.org, después de lo cual esta organización solicitará legalmente el pago de los mismos en su propio nombre y costas.

satisfacción al consumidor.

#### Artículo 18 - Disposiciones adicionales o diferentes

Las disposiciones adicionales o diferentes de estos términos y condiciones generales no pueden ser perjudiciales

del consumidor y deberá constar por escrito o de tal forma que

Estos pueden ser almacenados por el consumidor de forma accesible y sostenible. portador de datos.

#### Artículo 19 - Modificaciones de las Condiciones Generales de Thuiswinkel

1. Thuiswinkel.org no cambiará estos términos y condiciones generales sin consultar con el Asociación de Consumidores.

2. Los cambios a estos términos y condiciones solo entrarán en vigor después de que hayan sido anunciados de manera adecuada.

han sido publicados, en el entendido de que cualquier cambio aplicable puede ocurrir durante la vigencia de un

oferta, prevalecerá la disposición más favorable para el consumidor.

Thuiswinkel.org

[www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org)  
Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede  
Apartado de correos 7001, 6710 CB Ede

Ningún contenido, texto, imágenes o información de este sitio puede ser utilizado por terceros sin el permiso de Hismith.nl.