

Términos y condiciones Remarketed

Índice:

Artículo 1 - Definiciones	2
Artículo 2 - Identidad del empresario	4
Artículo 3 - Aplicabilidad	5
Artículo 4 - La oferta	6
Artículo 5 - El acuerdo	7
Artículo 6 - Derecho de desistimiento	9
Artículo 7 - Obligaciones del consumidor durante el periodo de reflexión	11
Artículo 8 - Ejercicio derecho de desistimiento por parte del consumidor y costes del mismo	12
Artículo 9 - Obligaciones del comerciante en caso de desistimiento	14
Artículo 10 - Exclusión del derecho de desistimiento	15
Artículo 11 - El precio	17
Artículo 12 - Cumplimiento del contrato y garantía adicional	18
Artículo 13 - Entrega y ejecución	19
Artículo 14 - Duración de las operaciones: duración, rescisión y renovación	20
Artículo 15 - Pago	22
Artículo 16 - Procedimiento de reclamación	23
Artículo 17 - Litigios	24
Artículo 18 - Disposiciones adicionales o divergentes	26
Artículo 19 - Anulación/disolución y suspensión de los acuerdos comerciales	27
Anexo I: Modelo de formulario de desistimiento (Consumidor)	29

Artículo 1 – Definiciones

En las presentes condiciones, se aplican las siguientes definiciones:

1.1. Contrato accesorio: contrato por el que el consumidor adquiere productos, contenidos digitales y/o servicios en relación con un contrato a distancia y estos 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;

1.2. Plazo de desistimiento: plazo en el que el consumidor puede ejercer su derecho de desistimiento;

1.3. Consumidor: la persona física que no actúa con fines relacionados con su comercio, negocio, oficio o profesión;

1.4. Día: día natural;

1.5. Contenido digital: datos producidos y entregados en forma digital;

1.6. Contrato continuo: contrato para el suministro regular de bienes, servicios y/o contenidos digitales durante un período determinado;

1.7. Soporte duradero de datos: cualquier dispositivo -incluido el correo electrónico- que permita al consumidor o empresario almacenar información dirigida a él personalmente de forma que pueda consultarla o utilizarla en el futuro durante un período de tiempo adecuado a la finalidad a la que se destina la información, y que permita la reproducción inalterada de la información almacenada;

1.8. Derecho de desistimiento: posibilidad del consumidor de renunciar al contrato a distancia dentro del plazo de reflexión;

1.9. 1.9. Comerciante: la persona física o jurídica que es miembro de Thuiswinkel.org y ofrece productos, (acceso a) contenidos digitales y/o servicios a consumidores a distancia;

1.10. Contrato a distancia: contrato celebrado entre el comerciante y el consumidor 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 uso único o conjunto de una o varias técnicas de comunicación a distancia;

1.11. Modelo de formulario de desistimiento: el modelo europeo de formulario de desistimiento incluido en el Anexo I de las presentes condiciones generales; el Anexo I no tiene que estar disponible si el consumidor no tiene derecho a desistir de su pedido;

1.12. Tecnología para la comunicación a distancia: medios que pueden utilizarse para concluir un acuerdo, sin que el consumidor y el empresario tengan que estar juntos en la misma habitación al mismo tiempo.

Artículo 2 – Identidad del empresario

Nombre de la empresa: Remarketed Marketplace B.V.

Actuando bajo el/los nombre(s):

Remarketed Marketplace B.V.

Domicilio social:

Zernikelaan 6b

9351VA Leek

Teléfono: +31 85 0043 960

Accesibilidad:

De lunes a viernes de 09.00 a 17.00 horas

Dirección de correo electrónico: klantenservice@remarketed.com

Número de la Cámara de Comercio: 76904679

Número de IVA: NL860834037B01

Artículo 3 – Aplicabilidad

Estas condiciones generales se aplican a toda oferta realizada por el empresario y a todo contrato a distancia celebrado entre empresario y consumidor.

3.1. Antes de la celebración del contrato a distancia, se pondrá a disposición del consumidor el texto de las presentes condiciones generales. Si esto no fuera razonablemente posible, el empresario, antes de que se celebre el contrato a distancia, indicará de qué manera se pueden consultar las condiciones generales en los locales del empresario y que se enviarán gratuitamente al consumidor lo antes posible cuando éste lo solicite.

3.2. Si el contrato a distancia se celebra por vía electrónica, en contra de lo dispuesto en el apartado anterior y antes de que se celebre el contrato a distancia, el texto de estas condiciones generales puede ponerse a disposición del consumidor por vía electrónica, de forma que éste pueda almacenarlo de manera sencilla en un soporte de datos duradero. Si esto no es razonablemente posible, antes de la celebración del contrato a distancia, se indicará dónde pueden consultarse electrónicamente las condiciones generales y que, a petición del consumidor, se enviarán electrónicamente o de otra forma gratuita.

3.3. En caso de que se apliquen condiciones específicas del producto o servicio además de estas condiciones generales, los párrafos segundo y tercero se aplicarán mutatis mutandis y, en caso de condiciones contradictorias, el consumidor siempre podrá basarse en la disposición aplicable que le sea más favorable.

Artículo 4 – La oferta

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

4.1. La oferta contiene una descripción completa y exacta de los productos, contenidos digitales y/o servicios ofrecidos. 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 ofrecidos. Los errores manifiestos o evidentes en la oferta no vinculan al empresario.

4.2. Cada oferta contiene tal información que queda claro para el consumidor qué derechos y obligaciones se derivan de la aceptación de la oferta.

Artículo 5 – El acuerdo

Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 4, el acuerdo se celebra en el momento en que el consumidor acepta la oferta y cumple las condiciones establecidas en la misma.

5.1. 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 empresario, el consumidor podrá disolver el acuerdo.

5.2. Si el acuerdo se celebra electrónicamente, el empresario 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 observará las medidas de seguridad adecuadas.

5.3. El empresario puede –dentro de los marcos legales– 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 conclusión responsable del acuerdo a distancia. Si, basándose en esta investigación, el empresario tiene motivos fundados para no celebrar el acuerdo, tiene derecho a rechazar un pedido o una solicitud o a fijar condiciones especiales para la ejecución, indicando los motivos.

5.4. El Empresario deberá, a más tardar en el momento de la entrega del producto, servicio o contenido digital, enviar al Consumidor la siguiente información, por escrito o de forma que el Consumidor pueda almacenarla de forma accesible en un soporte de datos duradero:

- a. la dirección de visita del establecimiento del empresario al que el Consumidor puede dirigirse para presentar reclamaciones;
- 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 los servicios posventa existentes;

- d. el precio, incluidos todos los impuestos, del producto, servicio o contenido digital; 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 superior a un año o es de duración indefinida;
- f. si el consumidor tiene derecho de desistimiento, el modelo de formulario de desistimiento. En caso de una transacción de duración, la disposición del párrafo anterior sólo se aplica a la primera entrega.

Artículo 6 – Derecho de desistimiento

Para los productos:

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

- 6.1. El periodo de desistimiento al que se refiere el apartado 1 comienza el día después de 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 podrá, siempre que haya informado claramente de ello al consumidor antes del proceso de pedido, rechazar un pedido de varios productos con plazos de entrega diferentes.
 - b. si la entrega de un producto consta de varios envíos o partes: el día en que el consumidor, o un tercero indicado por él, haya recibido el último envío o parte;
 - c. en el caso de contratos de entrega periódica de productos durante un período determinado: el día en que el consumidor, o un tercero por él designado, haya recibido el primer producto.

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

Un consumidor puede disolver un contrato de servicios y un contrato de suministro de contenidos digitales no suministrados en un soporte tangible durante 14 días sin indicar los motivos. El operador podrá preguntar al consumidor sobre el motivo de la rescisión, pero no podrá obligarle a exponer sus motivos.

6.2. El periodo de reflexión mencionado en el apartado 3 comienza el día siguiente a la celebración del acuerdo.

Periodo de reflexión ampliado para productos, servicios y contenidos digitales no entregados en un soporte tangible en caso de no informar sobre el derecho de desistimiento:

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 12 meses después de que finalice el periodo de reflexión original determinado de conformidad con los apartados anteriores de este artículo.

6.2. Si el empresario ha facilitado al consumidor la información mencionada en el apartado anterior en los 12 meses siguientes a la fecha efectiva del periodo de reflexión inicial, el periodo de reflexión expirará 14 días después del día en que el consumidor recibió dicha información.

Artículo 7 – Obligaciones del consumidor durante el periodo de reflexión

Durante el periodo de reflexión, el consumidor manipulará el producto y su embalaje con cuidado. Sólo desembalará o utilizará el producto en la medida necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento del producto. El punto de partida aquí es que el consumidor sólo puede manipular e inspeccionar el producto como se le permitiría hacer en una tienda.

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

7.2. El consumidor no es responsable de la disminución del valor del producto si el comerciante no le proporcionó toda la información legalmente requerida sobre el derecho de desistimiento antes o al celebrar el contrato.

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

Si el consumidor ejerce su derecho de desistimiento, deberá notificarlo al comerciante dentro del plazo de desistimiento mediante el modelo de formulario de desistimiento o de otra forma inequívoca.

8.1. 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 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 habrá respetado el plazo de devolución si devuelve el producto antes de que haya expirado el periodo de reflexión.

8.2. El consumidor devuelve el producto con todos los accesorios entregados, si es razonablemente posible en su estado y embalaje originales, y de acuerdo con las instrucciones razonables y claras proporcionadas por el empresario.

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

8.4. El consumidor correrá con los gastos directos de devolución del producto. Si el comerciante no ha notificado al consumidor que éste tiene que correr con dichos gastos o si el comerciante indica que correrá con los gastos él mismo, el consumidor no tendrá que correr con los gastos de devolución.

8.5. Si el consumidor revoca después de haber solicitado expresamente que se inicie la ejecución del servicio o el suministro de gas, agua o electricidad no preparado para la venta en un volumen limitado o en una cantidad determinada durante el periodo de desistimiento, el consumidor deberá al empresario una cantidad proporcional a la parte del compromiso cumplido por el empresario en el momento de la revocación, en comparación con el cumplimiento total del compromiso.

8.6. 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 para suministrar calefacción urbana, si

- a. el comerciante no ha facilitado 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.

8.7 El consumidor no soportará ningún coste por la entrega total o parcial de contenidos digitales no entregados en un soporte tangible si

- a. no ha aceptado expresamente, antes de su entrega, comenzar 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 empresario no ha confirmado esta declaración del consumidor.

8.8 Es responsabilidad del consumidor asegurarse de que el producto está correctamente embalado y protegido durante el proceso de devolución. Si el producto llega dañado debido a un embalaje insuficiente o inadecuado, Remarketed se reserva el derecho a rechazar la devolución o a deducir el coste del daño del importe del reembolso.

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

Artículo 9 – Obligaciones del comerciante en caso de desistimiento

Si el comerciante permite la notificación de desistimiento del consumidor por medios electrónicos, deberá enviar un acuse de recibo sin demora tras recibir dicha notificación.

9.1. El empresario reembolsará todos los pagos del consumidor, incluidos los gastos de entrega que el empresario haya cobrado por el producto devuelto, sin demora pero en un plazo de 14 días a partir del día en que el consumidor le notifique el desistimiento. A menos que el empresario se ofrezca a recoger el producto él mismo, 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.

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

9.3. Si el consumidor ha elegido un método de entrega más caro que la entrega estándar más barata, el empresario 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 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 contrato:

Productos o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones del mercado financiero sobre las que el empresario no tenga influencia y que puedan producirse dentro del plazo de desistimiento.

10.1. Contratos celebrados durante una subasta pública. Por subasta pública se entiende un método de venta en el que los productos, contenidos digitales y/o servicios son ofrecidos por el empresario a consumidores que asisten o tienen la oportunidad de asistir personalmente a la subasta, bajo la dirección de un subastador, y en el que el adjudicatario está obligado a adquirir los productos, contenidos digitales y/o servicios;

10.2. 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 una vez que el empresario haya ejecutado completamente el contrato;

10.3. Los contratos de servicios para la provisión de alojamiento, si el contrato prevé una fecha o un periodo de ejecución específicos y que no tengan fines residenciales, el transporte de mercancías, los servicios de alquiler de vehículos y la restauración;

10.4. Acuerdos relativos a actividades de ocio, si el contrato prevé una fecha o un periodo de ejecución específicos;

10.5. Productos fabricados conforme a 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 concreta;

10.6. Productos que se estropean rápidamente o tienen una vida útil limitada;

10.7. Productos precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y cuyo precinto se haya roto después de la entrega;

10.8. Productos que por su naturaleza se mezclan irremediablemente con otros productos después de la entrega;

10.9. Bebidas alcohólicas cuyo precio se acordó en la celebración del contrato, pero cuya entrega sólo puede tener lugar después de 30 días, y cuyo valor real depende de las fluctuaciones del mercado sobre las que el empresario no tiene influencia;

10.10. Grabaciones de audio, vídeo y programas informáticos precintados, cuyo precinto se haya roto después de la entrega;

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

10.12. La entrega de contenido digital que no sea en un soporte tangible, pero sólo si
a. la prestación ha comenzado con el consentimiento previo y expreso del consumidor; y

b. el consumidor ha declarado que pierde así su derecho de desistimiento.

Artículo 11 – El precio

Durante el periodo de validez indicado en la oferta, los precios de los productos y/o servicios ofertados no se incrementarán, excepto en el caso de modificaciones de precios debidas a cambios en los tipos del IVA.

11.1. Contrariamente al párrafo anterior, el Empresario puede ofrecer productos o servicios cuyos precios estén sujetos a fluctuaciones en el mercado financiero y sobre los que el Empresario no tenga influencia, con precios variables. Este vínculo con las fluctuaciones y el hecho de que los precios indicados son precios objetivo se indicarán con la oferta.

11.2. Los aumentos de precio dentro de los 3 meses siguientes a la conclusión del contrato sólo están permitidos si son el resultado de regulaciones o disposiciones legales.

11.3. Los aumentos de precio a partir de 3 meses después de la celebración del contrato sólo están permitidos si el comerciante lo ha estipulado y:a. son el resultado de normativas o estipulaciones legales; o
b. el consumidor está autorizado a rescindir el contrato el día en que entra en vigor el aumento de precio.

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

Artículo 12 – Cumplimiento del contrato y garantía adicional

El empresario garantiza que los productos y/o servicios cumplen el contrato, las especificaciones mencionadas en la oferta, los requisitos razonables de solidez y/o utilidad y las disposiciones legales y/o normativas gubernamentales vigentes en la fecha de celebración del contrato. Si así se acuerda, el empresario también garantiza que el producto es adecuado para un uso distinto del normal.

12.1. Una garantía adicional proporcionada por el empresario, su proveedor, fabricante o importador nunca limita los derechos y reclamaciones legales que el consumidor puede hacer valer contra el empresario sobre la base del acuerdo si el empresario ha incumplido su parte del acuerdo.

12.2. Por garantía adicional se entiende cualquier compromiso del empresario, su proveedor, importador o productor en el que conceda al consumidor ciertos derechos o reclamaciones más allá de lo que está legalmente obligado a hacer en caso de que haya incumplido su parte del acuerdo.

Artículo 13 – Entrega y ejecución

El empresario tendrá el mayor cuidado posible al recibir y ejecutar pedidos de productos y al evaluar solicitudes de prestación de servicios.

13.1. El lugar de entrega es la dirección que el consumidor haya comunicado al empresario.

13.2. Respetando lo dispuesto en el artículo 4 de estas condiciones generales, el empresario ejecutará los pedidos aceptados con la rapidez conveniente, 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 puede realizarse o sólo puede realizarse parcialmente, el consumidor será informado de ello a más tardar 30 días después de haber realizado el pedido. En ese caso, el consumidor tiene derecho a disolver el acuerdo sin costes y derecho a posibles daños y perjuicios.

13.3. Tras la disolución de acuerdo con el párrafo anterior, el empresario reembolsará el importe pagado por el consumidor sin demora.

13.4. El riesgo de daño y/o pérdida de los productos recae en el empresario hasta el momento de la entrega al consumidor o a un representante designado con antelación y puesto en conocimiento del empresario, a menos que se acuerde explícitamente otra cosa.

Artículo 14 – Duración de las operaciones: duración, rescisión y renovación

Rescisión:

El consumidor puede rescindir un contrato celebrado por tiempo indefinido, que se extiende a la entrega regular de productos (incluida la electricidad) o servicios, en cualquier momento con la debida observancia de las normas de rescisión acordadas a tal efecto y un plazo de preaviso no superior a un mes.

14.1. El consumidor puede rescindir un contrato de duración determinada celebrado para el suministro regular de productos (incluida la electricidad) o servicios en cualquier momento al final de la duración determinada, respetando las normas de rescisión acordadas y un plazo de preaviso que no exceda de un mes.

14.2 Los consumidores pueden rescindir los contratos mencionados en los apartados anteriores:

- a. terminar en cualquier momento y no estar limitados a la terminación en un momento específico o en un periodo específico;
- b. rescindirlos al menos de la misma forma en que los suscribió;
- c. terminar siempre con el mismo plazo de preaviso que el empresario haya estipulado para sí mismo.

Renovación:

Un acuerdo celebrado por un periodo definido y que se extienda al suministro regular de productos (incluida la electricidad) o servicios no podrá prorrogarse o renovarse tácitamente por un periodo definido.

14.3. No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, un contrato de duración determinada que se haya celebrado para el suministro regular de noticias diarias y periódicos y revistas semanales podrá renovarse tácitamente por un plazo determinado no superior a tres meses, si el consumidor puede rescindir este contrato renovado hacia el final de la renovación con un plazo de preaviso no superior a un mes.

14.4. Un contrato de duración determinada celebrado para la entrega periódica de productos o la prestación de servicios sólo podrá prorrogarse tácitamente por tiempo indefinido si el consumidor puede rescindirlo en cualquier momento con un plazo de preaviso no superior a un mes. El plazo de preaviso no excederá de tres meses en caso de que el contrato prevea la entrega regular, pero no mensual, de periódicos y revistas diarios, informativos y semanales.

14.5. Un acuerdo de duración limitada para la entrega regular de periódicos y revistas diarios, informativos y semanales con fines introductorios (suscripción de prueba o introductoria) no se continúa tácitamente y termina automáticamente al final del periodo de prueba o introductorio.

Duración:

Si un contrato tiene una duración superior a un año, después de un año el consumidor puede rescindir el contrato en cualquier momento con un plazo de preaviso no superior a un mes, a menos que la razonabilidad y la equidad se opongan a la rescisión antes del final de la duración acordada.

Artículo 15 – Pago

Salvo que se disponga lo contrario en el acuerdo o en las condiciones adicionales, las cantidades adeudadas por el consumidor deberán abonarse en un plazo de 14 días tras el inicio del periodo de reflexión o, en ausencia de periodo de reflexión, en un plazo de 14 días tras la celebración del acuerdo. En el caso de un acuerdo de prestación de servicios, este plazo comienza el día siguiente a la recepción por el consumidor de la confirmación del acuerdo.

15.1. En la venta de productos a consumidores, las condiciones generales nunca podrán exigir al consumidor un pago anticipado superior al 50%. Cuando se haya estipulado el pago por adelantado, el consumidor no podrá hacer valer ningún derecho relativo a la ejecución del pedido o servicio(s) en cuestión antes de que se haya efectuado el pago por adelantado estipulado.

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

15.3. Si el consumidor no cumple puntualmente con su(s) obligación(es) de pago, una vez que el empresario le haya notificado el retraso en el pago y éste le haya concedido un plazo de 14 días para seguir cumpliendo con sus obligaciones de pago, tras el impago dentro de este plazo de 14 días, deberá el interés legal sobre la cantidad adeudada y el empresario tiene derecho a cobrar los costes de cobro extrajudiciales en los que haya incurrido. Estos costes de cobro ascienden a un máximo de: 15% sobre las cantidades pendientes hasta 2.500 euros; 10% sobre los siguientes 2.500 euros y 5% sobre los siguientes 5.000 euros, con un mínimo de 40 euros. El propietario puede desviarse de los importes y porcentajes mencionados en beneficio del consumidor.

Artículo 16 – Procedimiento de reclamación

Te aconsejamos que primero nos comuniquemos tus quejas por correo electrónico a info@remarketed.nl. Si esto no conduce a una solución, es posible someter tu disputa a mediación a través de Stichting WebwinkelKeur. Desde el 15 de febrero de 2016, los consumidores de la UE también pueden presentar reclamaciones a través de la plataforma ODR de la Comisión Europea. Esta plataforma ODR se encuentra en <https://ec.europa.eu/odr>. Si tu reclamación no se está tramitando ya en otro lugar, puedes presentarla a través de la plataforma de la Unión Europea."

Artículo 17 – Litigios

Los contratos entre el empresario y el consumidor a los que se refieren estas condiciones generales se rigen exclusivamente por la legislación holandesa.

17.1. Los litigios entre el consumidor y el empresario sobre la celebración o ejecución de contratos relativos a productos y servicios que este último deba suministrar o prestar podrán, respetando lo estipulado a continuación, ser sometidos por el consumidor o el empresario al Comité de litigios de Thuiswinkel, Apartado de correos 90600, 2509 LP en La Haya (www.sgc.nl).

17.2. El Comité de litigios sólo examinará un litigio si el consumidor ha presentado primero su reclamación al comerciante en un plazo razonable.

17.3. Si la reclamación no conduce a una solución, el litigio debe presentarse al Comité de Litigios por escrito o de otra forma que determine el Comité, a más tardar 12 meses después de la fecha en que el consumidor presentó la reclamación al empresario.

17.4. Si el consumidor desea presentar un litigio ante la Comisión de Reclamaciones, el empresario estará obligado por esta elección. Preferiblemente, el consumidor lo notificará primero al empresario.

17.5. Cuando el empresario desee someter un litigio a la Comisión de Litigios, el consumidor deberá, en el plazo de cinco semanas a partir de la solicitud por escrito del empresario, manifestar por escrito si así lo desea o quiere que el litigio sea tratado por el tribunal competente. Si el empresario no escucha la elección del consumidor en el plazo de cinco semanas, el empresario tiene derecho a someter el litigio al tribunal competente.

17.6. La Comisión de litigios se pronunciará en las condiciones establecidas en el reglamento de la Comisión de litigios (www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel). Las decisiones de la Comisión de lo Contencioso-Administrativo son vinculantes.

17.7. La Comisión de lo Contencioso-Administrativo no tramitará un litigio o interrumpirá su procedimiento si al comerciante se le ha concedido una suspensión de pagos, ha quebrado o ha cesado de hecho sus actividades empresariales, antes de que la Comisión haya tramitado un litigio en la sesión y se haya emitido una resolución definitiva.

17.8. Si, además de la Comisión de litigios de Thuiswinkel, es competente otra comisión de litigios reconocida por la Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) o el Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), o afiliada a éstos, la Comisión de litigios de Thuiswinkel tendrá preferencia sobre la Comisión de litigios de Thuiswinkel para los litigios relativos principalmente al método de venta a distancia o a la prestación de servicios. Para todos los demás litigios, la otra comisión de litigios reconocida por el SGC o afiliada al Kifid.

Artículo 18 – Disposiciones adicionales o divergentes

Las disposiciones adicionales o que se aparten de las presentes condiciones generales no podrán ir en detrimento del consumidor y deberán constar por escrito o de forma que puedan ser almacenadas por el consumidor de forma accesible en un soporte de datos duradero.

Artículo 19 – Anulación/disolución y suspensión de los acuerdos comerciales

19.1 remarketed tiene derecho, si la otra parte incumple o sigue incumpliendo sus obligaciones en relación con una, varias y/o todas las entregas realizadas por remarketed, los trabajos realizados y/o por cualquier otro concepto, a suspender total o parcialmente sus obligaciones para con la otra parte y/o a cancelar/disolver total o parcialmente los acuerdos subyacentes, sin que la otra parte pueda exigirle ningún tipo de responsabilidad y sin perjuicio de los derechos que correspondan a remarketed.

19.2 remarketed también tiene este derecho mencionado en 10.1 si la otra parte está sujeta a; actos delictivos que afecten a la relación comercial con remarketed así como al buen nombre y reputación de remarketed, una quiebra, suspensión de pagos, adhesión al WSNP, otras formas de asesoramiento de deudas, liquidación de la forma de la empresa/actividades comerciales, embargo, o una, según los estándares de remarketed, amenaza de una o más de estas circunstancias, incluidos los atrasos fiscales. Todas las reclamaciones de remarketed contra la otra parte serán entonces inmediatamente exigibles y pagaderas a ésta, sin que sea necesario ningún otro aviso de incumplimiento y/o notificación de incumplimiento.

19.3 Si la otra parte desea disolver/cancelar el/los acuerdo(s) que ha concluido con remarketed, remarketed tendrá derecho a reclamar el cumplimiento del/de los acuerdo(s) concluido(s), o la otra parte deberá a remarketed unos costes de cancelación/disolución de al menos el 30% del valor financiero del acuerdo, a discreción de remarketed. remarketed también tendrá este derecho en las circunstancias mencionadas en 10.1.

19.4 Al cancelar o disolver acuerdos de alquiler y/o suscripción, la otra parte deberá al menos las cuotas restantes del acuerdo en disputa con un mínimo del 50% del valor financiero original del acuerdo.

19.5 En todos los casos mencionados en el artículo 10, remarketed también tendrá derecho a recuperar de la otra parte todos los daños que haya sufrido y/o sufra de cualquier forma y/o manera.

19.6 remarketed no podrá en ningún caso ser considerada responsable por y/o en nombre de la otra parte en todos los casos mencionados en el artículo 10 de todas las consecuencias directas e indirectas sufridas en todos los actos de remarketed impulsados por este artículo.

19.7 Remarketed tiene derecho a continuar la ejecución del acuerdo celebrado con la otra parte, o a suspender la ejecución del acuerdo total o parcialmente hasta después de su aprobación, en la medida en que la ejecución y/o continuación lo requiera a su discreción.

Anexo I: Modelo de formulario de desistimiento (Consumidor)

Modelo de formulario de desistimiento: (cumplimenta y envía este modelo de formulario sólo si deseas desistir del contrato)

A: [nombre del empresario]

[dirección geográfica empresario]

[número de fax empresario, si lo tiene]

[dirección de correo electrónico o dirección electrónica del empresario]b. Por la presente le informo/comunicamos* que he/hemos concluido nuestro acuerdo relativo a

la venta de los siguientes productos: [designación del producto]*

el suministro del siguiente contenido digital: [designación del contenido digital]*

el suministro del siguiente servicio: [designación del servicio]*,

revocado/revocado*c. Pedido el*/recibido el* [fecha de pedido en el caso de los servicios o de recepción en el caso de los productos].

d. [Nombre del consumidor o consumidores].

e. [Dirección del consumidor o consumidores]

f. [Firma del consumidor o consumidores] (sólo si este formulario se presenta en papel)

* Tacha lo que no proceda o rellena lo que proceda. Puedes utilizar el texto anterior en tu carta.

