

Términos y Condiciones - v5

Retro & Design - 2nd hand collectibles - Tienda online para un interior de Retro - 2010-2023

Términos y condiciones del Sello de Confianza de Webshop Trustmark Foundation

Estos Términos y Condiciones Generales del Sello de Confianza de la Tienda en Línea se han establecido en consulta con la Asociación de Consumidores como parte del Grupo de Coordinación de Autorregulación (CZ) del Consejo Social y Económico y entrarán en vigencia el 1 de junio de 2014.

Estos Términos y Condiciones Generales serán utilizados por todos los miembros del Sello de Confianza de la Tienda en Línea, con excepción de los servicios financieros definidos en la Ley de Supervisión Financiera y en la medida en que estos servicios estén sujetos a la supervisión de la Autoridad de Mercados Financieros (Autoriteit Financiële Markten).

Tabla de Contenidos:

- Artículo 1 - Definiciones
- Artículo 2 - Identidad del Empresario
- Artículo 3 - Aplicabilidad
- Artículo 4 - La Oferta
- Artículo 5 - El Contrato
- 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 - Cumplimiento y Garantía Adicional
- Artículo 13 - Entrega y Ejecución
- Artículo 14 - Transacciones a Largo Plazo: Duración, Terminación y Renovación
- Artículo 15 - Pago
- Artículo 16 - Procedimiento de Quejas
- Artículo 17 - Disputas
- Artículo 18 - Garantía del Sector
- Artículo 19 - Disposiciones Adicionales o Divergentes
- Artículo 20 - Modificación de los Términos y Condiciones Generales del Sello de Webshop Trustmark

Artículo 1 - Definiciones

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

1. Acuerdo Suplementario: un acuerdo en el cual el consumidor adquiere productos, contenido digital y/o servicios en conexión con un contrato a distancia, y estos elementos, contenido digital y/o servicios son suministrados por el empresario o por un tercero en base a un acuerdo entre ese tercero y el empresario;
2. Período de Reflexión: el período durante el cual el consumidor puede ejercer su derecho de desistimiento;
3. Consumidor: la persona natural que no actúa con fines relacionados con su actividad comercial, empresarial, artesanal o profesional.
4. Día: día del calendario.
5. Contenido Digital: datos producidos y suministrados en forma digital.
6. Contrato a Largo Plazo: un acuerdo que tiene como objetivo suministrar regularmente bienes, servicios y/o contenido digital durante un período específico.
7. Soporte de Datos Duradero: cualquier herramienta, incluyendo el correo electrónico, que permite al consumidor o al empresario almacenar información dirigida personalmente a ellos de una manera que permita el acceso o uso futuro durante un período adaptado al propósito para el cual se destina la información y permite la reproducción inalterada de la información almacenada.
8. Derecho de Desistimiento: la capacidad del consumidor para retirarse de un contrato a distancia durante el período de reflexión.
9. Empresario: la persona natural o jurídica que es miembro del Webshop Trustmark en Línea y ofrece productos, (acceso a) contenido digital y/o servicios a los consumidores a distancia.
10. Contrato a Distancia: un acuerdo celebrado entre el empresario y el consumidor en el marco de un sistema organizado para la venta a distancia de productos, contenido digital y/o servicios, donde se utiliza el uso exclusivo o parcial de uno o más medios de comunicación a distancia hasta la conclusión del contrato.
11. Formulario de Desistimiento Modelo: el formulario de desistimiento modelo europeo incluido en el Anexo I de estos términos;
12. Técnica de Comunicación a Distancia: un medio que puede utilizarse para celebrar un acuerdo sin la necesidad de que el consumidor y el empresario estén físicamente presentes en el mismo lugar al mismo tiempo;

Artículo 2 - Identidad del Empresario

Nombre del Empresario: Kenko Retro-en-Design VOF / Adri Koorevaar

Dirección Registrada: Vossiusstraat 55, 3314BV Dordrecht, Países Bajos

Número de Teléfono y Horario en el que el Empresario Puede Ser Contactado: 06-18766327 de lunes a sábado de 10:00 a. m. a 5:00 p. m.

Dirección de Correo Electrónico: info@retro-en-design.nl

Número de la Cámara de Comercio (KvK): 62923277

Número de Identificación de IVA: NL855016140B01

Artículo 3: Aplicabilidad

1. Estas condiciones generales se aplican a todas las ofertas realizadas por el 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 estas condiciones generales estará a disposición del consumidor. Si esto no es razonablemente posible, el empresario, antes de la conclusión del contrato a distancia,

indicará cómo se pueden consultar las condiciones generales en las instalaciones del empresario y que se enviarán al consumidor de forma gratuita a solicitud tan pronto como sea posible.

3. Si el contrato a distancia se celebra electrónicamente, en desviación del párrafo anterior y antes de la conclusión del contrato a distancia, el texto de estas condiciones generales podrá ponerse a disposición del consumidor electrónicamente de tal manera que el consumidor pueda almacenarlo fácilmente en un soporte duradero de datos. Si esto no es razonablemente posible, se indicará antes de la conclusión del contrato a distancia que las condiciones generales pueden consultarse electrónicamente y que se enviarán al consumidor de forma gratuita por medios electrónicos o de otra manera adecuada, previa solicitud.

4. En caso de que también sean aplicables condiciones específicas de producto o servicio además de estas condiciones generales, se aplicarán mutatis mutandis los párrafos segundo y tercero, y en caso de condiciones contradictorias, el consumidor siempre podrá invocar la disposición que le sea más favorable.

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 incluye una descripción completa y precisa de los productos, contenido digital y/o servicios ofrecidos. La descripción es lo suficientemente detallada como para permitir al consumidor evaluar adecuadamente la oferta. Si el empresario utiliza imágenes, estas representan verazmente los productos, servicios y/o contenido digital ofrecidos. Los errores evidentes u omisiones en la oferta no vinculan al empresario.

3. Cada oferta contiene información de manera que sea clara para el consumidor cuáles son los derechos y obligaciones asociados con la aceptación de la oferta.

Artículo 5 - El Acuerdo

1. El acuerdo se concluye, sujeto a las disposiciones del párrafo 4, en el momento en que el consumidor acepta la oferta y cumple con las condiciones especificadas en la misma.

2. Si el consumidor ha aceptado la oferta electrónicamente, el empresario confirmará de inmediato la recepción de la aceptación de la oferta de forma electrónica. Hasta que el empresario haya confirmado la recepción de esta aceptación, el consumidor puede disolver el acuerdo.

3. Si el acuerdo se concluye electrónicamente, el empresario tomará las medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar la transferencia electrónica segura de datos y proporcionar un entorno web seguro. Si el consumidor puede pagar electrónicamente, el empresario tomará medidas de seguridad adecuadas para tal fin.

4. Dentro del marco legal, el empresario puede determinar si el consumidor puede cumplir con sus obligaciones de pago, así como todos los hechos y factores que son importantes para celebrar el acuerdo a distancia de manera responsable. Si, en base a esta investigación, el empresario tiene motivos válidos para no celebrar el acuerdo, tiene derecho a rechazar un pedido o solicitud con razones o a adjuntar condiciones especiales a la ejecución.

5. El empresario proporcionará la siguiente información al consumidor por escrito o de manera que pueda ser almacenada por el consumidor de manera accesible en un medio duradero a más tardar en la entrega del producto, servicio o contenido digital:

a. La dirección de visita del establecimiento del empresario donde el consumidor puede presentar quejas.

b. Las condiciones bajo las cuales y la forma en que el consumidor puede ejercer el derecho de desistimiento o una declaración clara sobre la exclusión del derecho de desistimiento.

c. Información sobre garantías y servicios posventa existentes.

d. El precio, incluidos todos los impuestos, del producto, servicio o contenido digital; cuando corresponda, el costo de la entrega; y el método de pago, entrega o ejecución del acuerdo a distancia.

e. Los requisitos para la terminación del acuerdo si el acuerdo tiene una duración de más de un año o es de duración indefinida.

f. Si el consumidor tiene derecho de desistimiento, el formulario de desistimiento.

6. En el caso de un contrato de rendimiento continuo, la disposición del párrafo anterior solo se aplica a la entrega inicial.

Artículo 6 - Derecho de Desistimiento

Para Productos:

1. El consumidor tiene el derecho de desistir de un contrato de compra de un producto dentro de un período de reflexión de al menos 14 días, sin necesidad de dar ninguna razón. El empresario puede preguntar al consumidor por la razón del desistimiento, pero no puede obligar al consumidor a proporcionar dichas razones.

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

a. Si el consumidor ha pedido varios productos en el mismo pedido: el día en que el consumidor, o un tercero designado por él, recibió el último producto. El empresario puede rechazar un pedido de varios productos con diferentes plazos de entrega, siempre que haya informado claramente al consumidor de esto antes del proceso de pedido.

b. Si la entrega de un producto consta de múltiples envíos o partes: el día en que el consumidor, o un tercero designado por él, recibió el último envío o parte;

c. En contratos para la entrega regular de productos durante un período especificado: el día en que el consumidor, o un tercero designado por él, recibió el primer producto.

Para Servicios y Contenido Digital no suministrado en un soporte tangible:

3. El consumidor tiene el derecho de desistir de un contrato de servicio y un contrato para el suministro de contenido digital no suministrado en un soporte tangible dentro de un período de reflexión de al menos 14 días, sin necesidad de dar ninguna razón. El empresario puede preguntar al consumidor por la razón del desistimiento, pero no puede obligar al consumidor a proporcionar dichas razones.

4. El período de reflexión mencionado en el párrafo 3 comienza el día siguiente a la conclusión del contrato.

Período de Reflexión Ampliado para Productos, Servicios y Contenido Digital no suministrado en un soporte tangible en caso de falta de divulgación del derecho de desistimiento:

5. Si el empresario no ha proporcionado al consumidor la información legalmente requerida sobre el derecho de desistimiento o el formulario de desistimiento, el período de reflexión expirará doce meses después del final del período de reflexión original establecido de acuerdo con los párrafos anteriores de este artículo.

6. Si el empresario proporciona la información mencionada en el párrafo anterior al consumidor dentro de los doce meses a partir de la fecha de inicio del período de reflexión original, el período de reflexión expirará 14 días después del día en que el consumidor reciba esa información.

Artículo 7 - Obligaciones del Consumidor Durante el Período de Reflexión

1. Durante el período de reflexión, el consumidor deberá manejar el producto y su embalaje con cuidado. Solo desembalará o utilizará el producto en la medida necesaria para determinar la naturaleza, características y funcionamiento del mismo. El principio aquí es que el consumidor solo puede manejar e inspeccionar el producto de la misma manera en que se le permitiría hacerlo en una tienda física.
2. El consumidor solo será responsable de cualquier depreciación en el valor del producto resultante del manejo del producto más allá de lo permitido en el párrafo 1.
3. El consumidor no será responsable de ninguna depreciación en el valor del producto si el empresario no proporcionó toda la información legalmente requerida sobre el derecho de desistimiento antes o en el momento de la celebración del contrato.

Artículo 8 - Ejercicio del Derecho de Desistimiento por parte del Consumidor y Costos Asociados

1. Si el consumidor desea ejercer su derecho de desistimiento, deberá notificar al empresario dentro del período de reflexión utilizando el formulario de desistimiento estándar o cualquier otro método inequívoco.
2. El consumidor deberá devolver el producto lo antes posible, y a más tardar 14 días después del día siguiente a la notificación mencionada en el párrafo 1, o entregárselo al empresario o a un representante autorizado del mismo. Esto no es necesario si el empresario ha ofrecido recoger el producto ellos mismos. El consumidor habrá cumplido con el período de devolución si devuelve el producto antes de que expire el período de reflexión.
3. El consumidor deberá devolver 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.
4. El riesgo y la carga de la prueba de la correcta y oportuna ejecución del derecho de desistimiento recaerán en el consumidor.
5. El consumidor deberá asumir los costos directos de devolución del producto. Si el empresario no ha informado al consumidor que debe asumir estos costos, o si el empresario indica que asumirán los costos ellos mismos, el consumidor no estará obligado a asumir los costos de devolución.
6. Si el consumidor se retira después de solicitar explícitamente que la prestación del servicio o el suministro de gas, agua o electricidad no preparados para la venta en un volumen o cantidad limitados comience durante el período de reflexión, el consumidor deberá al empresario una cantidad proporcional a la parte del compromiso que el empresario haya cumplido en el momento del retiro, en comparación con el cumplimiento total del compromiso.
7. El consumidor no deberá asumir costos por la prestación de servicios o el suministro de agua, gas, electricidad o calefacción urbana no preparados para la venta en un volumen o cantidad limitados, si:
 - a. el empresario no ha proporcionado al consumidor la información legalmente requerida sobre el derecho de desistimiento, el reembolso de costos al retirarse o el formulario de desistimiento estándar; o
 - b. el consumidor no ha solicitado expresamente el inicio de la prestación del servicio o el suministro de gas, agua, electricidad o calefacción urbana durante el período de reflexión.
8. El consumidor no deberá asumir costos por el suministro completo o parcial de contenido digital no suministrado en un soporte tangible si:
 - a. no han acordado expresamente el inicio de la ejecución del acuerdo antes del final del período de reflexión;
 - b. no han reconocido la pérdida de su derecho de desistimiento al dar su consentimiento; o
 - c. el empresario no ha confirmado esta declaración del consumidor.
9. Si el consumidor ejerce su derecho de desistimiento, todos los acuerdos complementarios se darán por terminados automáticamente.

Artículo 9 - Obligaciones del Empresario en Caso de Desistimiento

1. Si el empresario permite al consumidor hacer una notificación de desistimiento electrónicamente, deberá enviar inmediatamente un acuse de recibo después de recibir esta notificación.
2. El empresario reembolsará todos los pagos realizados por el consumidor, incluidos los costos de entrega que el empresario haya cobrado por el producto devuelto, sin demora indebida y a más tardar 14 días después del día en que el consumidor les notifique el desistimiento. A menos que el empresario ofrezca recoger el producto ellos mismos, pueden esperar para reembolsar hasta que hayan recibido el producto o hasta que el consumidor proporcione prueba de haber devuelto el producto, lo que ocurra antes.
3. El empresario utilizará el mismo medio de pago que el consumidor utilizó para el reembolso, a menos que el consumidor acepte un método diferente. El reembolso se realizará sin costo alguno para el consumidor.
4. Si el consumidor ha optado por un método de entrega más caro que la entrega estándar más económica, el empresario no está obligado a reembolsar los costos adicionales asociados con 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 ha indicado claramente esto en la oferta, al menos de manera oportuna antes de la conclusión del contrato:

1. Productos o servicios cuyo precio está sujeto a fluctuaciones en el mercado financiero sobre el cual el empresario no tiene control y que pueden ocurrir dentro del período de desistimiento.
2. Acuerdos celebrados durante una subasta pública. Una subasta pública se refiere a un método de venta en el cual el empresario ofrece productos, contenido digital y/o servicios a consumidores que están presentes personalmente o tienen la oportunidad de estarlo en la subasta, dirigida por un subastador, y donde el postor exitoso está obligado a comprar los productos, contenido digital y/o servicios.
3. Contratos de servicios después de la ejecución completa del servicio, pero solo si:
 - a. la ejecución ha comenzado con el consentimiento previo explícito del consumidor; y
 - b. el consumidor ha declarado que pierde su derecho de desistimiento una vez que el empresario haya cumplido completamente con el contrato.
4. Contratos de servicios para la provisión de alojamiento, en los cuales se especifica una fecha o período de ejecución en el contrato y que no son para fines residenciales, transporte de bienes, alquiler de automóviles y servicios de catering.
5. Acuerdos relacionados con actividades de ocio, en los cuales se especifica una fecha o período de ejecución en el contrato.
6. Productos fabricados según las especificaciones del consumidor, que no están prefabricados y que se producen en base a una elección o decisión individual del consumidor, o que están claramente destinados a una persona específica.
7. Productos perecederos o productos con una vida útil limitada.

8. Productos sellados que no son aptos para la devolución debido a razones de salud o higiene y cuyo sellado se ha roto después de la entrega.
9. Productos que, por su naturaleza, se mezclan irrevocablemente con otros productos después de la entrega.
10. Bebidas alcohólicas cuyo precio se acordó en el momento de la conclusión del contrato, 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 control.
11. Grabaciones de audio, video y software informático sellados cuyo sellado se ha roto después de la entrega.
12. Periódicos, revistas o publicaciones periódicas, excepto las suscripciones a las mismas.
13. La entrega de contenido digital no suministrado en un soporte tangible, pero solo si:
 - a. la ejecución ha comenzado con el consentimiento previo explícito del consumidor; y
 - b. el consumidor ha declarado que pierde su derecho de desistimiento en este caso.

Artículo 11 - El Precio

1. Durante el periodo de validez indicado en la oferta, los precios de los productos y/o servicios ofrecidos no se incrementarán, excepto por ajustes de precios debidos a cambios en las tasas de IVA.
2. En desviación del párrafo anterior, el empresario puede ofrecer productos o servicios con precios sujetos a fluctuaciones en el mercado financiero sobre los cuales el empresario no tiene influencia. Estas fluctuaciones y el hecho de que los precios mencionados sean precios objetivo deben indicarse en la oferta.
3. Los incrementos de precio dentro de los 3 meses posteriores a la conclusión del contrato solo son permitidos si resultan de regulaciones o disposiciones legales.
4. Los incrementos de precio a partir de los 3 meses posteriores a la conclusión del contrato solo son permitidos si el empresario lo ha estipulado y:
 - a. resultan de regulaciones o disposiciones legales; o
 - b. el consumidor tiene el derecho de rescindir el contrato a partir del día en que entre en vigor el aumento de precio.
5. Los precios mencionados 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 mencionadas en la oferta, los requisitos razonables de integridad y/o usabilidad, y las regulaciones legales y/o regulaciones gubernamentales vigentes en la fecha de la conclusión del acuerdo. Si se acuerda, el empresario también garantiza que el producto es adecuado para fines distintos al uso normal.
2. Una garantía adicional proporcionada por el empresario, su proveedor, fabricante o importador nunca limitará los derechos legales y reclamaciones del consumidor en virtud del acuerdo en caso de que el empresario no haya cumplido con su parte del acuerdo.
3. Se entiende por garantía adicional cualquier compromiso hecho por el empresario, su proveedor, importador o fabricante en el cual otorgan al consumidor ciertos derechos o reclamaciones que van más allá de lo que están legalmente obligados a proporcionar en caso de que no cumplan con su parte del acuerdo.

Artículo 13 - Entrega y Ejecución

1. El empresario ejercerá el máximo cuidado al recibir pedidos de productos y al evaluar las solicitudes para la prestación de servicios, así como durante su ejecución.
2. El lugar de entrega será la dirección proporcionada por el consumidor al empresario.
3. Sujeto a las disposiciones del Artículo 4 de estos términos y condiciones generales, el empresario ejecutará los pedidos aceptados de manera pronta y a más tardar en un plazo de 30 días, a menos que se haya acordado un periodo de entrega diferente. Si la entrega se retrasa o si un pedido no puede ejecutarse, o solo puede ejecutarse parcialmente, el consumidor será informado de esto a más tardar 30 días después de realizar el pedido. En tales casos, el consumidor tiene el derecho de rescindir el acuerdo sin costo alguno y tiene derecho a cualquier compensación por daños.
4. Al rescindir el acuerdo de acuerdo con el párrafo anterior, el empresario reembolsará de inmediato la cantidad pagada por el consumidor.
5. 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 conocido por el empresario, a menos que se acuerde expresamente lo contrario.

Artículo 14 - Transacciones a Largo Plazo: Duración, Terminación y Renovación

Terminación:

1. El consumidor puede rescindir un acuerdo celebrado por un período indefinido que conlleve la entrega regular de productos (incluyendo electricidad) o servicios en cualquier momento, sujeto a las reglas de terminación acordadas y un período de notificación de no más de un mes.
2. El consumidor puede rescindir un acuerdo celebrado por un período definido que conlleve la entrega regular de productos (incluyendo electricidad) o servicios en cualquier momento al final del plazo especificado, sujeto a las reglas de terminación acordadas y un período de notificación de no más de un mes.
3. El consumidor puede rescindir los acuerdos mencionados en los párrafos anteriores:
 - en cualquier momento y no estará restringido a la terminación en un momento específico o durante un período específico;
 - rescindirlos utilizando el mismo método utilizado para celebrar los acuerdos;
 - rescindirlos con el mismo período de notificación que el estipulado por el empresario para sí mismos.

Renovación:

4. Un acuerdo celebrado por un período definido y que conlleve la entrega regular de productos (incluyendo electricidad) o servicios no puede renovarse tácitamente o prorrogarse por un período definido.
5. No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, un acuerdo celebrado por un período definido y que conlleve la entrega regular de periódicos y revistas diarios, de noticias y semanales, puede renovarse tácitamente por un período específico de hasta tres meses si el consumidor puede rescindir este acuerdo extendido al final de la extensión con un período de notificación de no más de un mes.
6. Un acuerdo celebrado por un período definido y que conlleve la entrega regular de productos o servicios solo puede renovarse tácitamente por un período indefinido si el consumidor tiene derecho a rescindirlo en cualquier momento con un período de notificación de no más de un mes. El período de notificación es de un máximo de tres meses si el acuerdo conlleva la entrega regular, pero menos que mensual, de periódicos y revistas diarios, de noticias y semanales.

7. Un acuerdo con una duración limitada para la entrega regular de periódicos y revistas diarios, de noticias y semanales (suscripción de prueba o introductoria) no se renovará tácitamente y se dará por terminado automáticamente al final del período de prueba o introductorio.

Duración:

8. Si un acuerdo tiene una duración de más de un año, el consumidor puede rescindir el acuerdo en cualquier momento después de un año con un período de notificación de no más de un mes, a menos que la razonabilidad y la equidad se opongan a la terminación antes del final de la duración acordada.

Artículo 15 - Pago

1. A menos que se estipule lo contrario en el acuerdo o los términos adicionales, los montos adeudados por el consumidor deben ser pagados dentro de los 14 días a partir del inicio del período de reflexión, o en ausencia de un período de reflexión, dentro de los 14 días a partir de la conclusión del acuerdo. En el caso de un acuerdo de servicio, este período comienza al día siguiente de que el consumidor reciba la confirmación del acuerdo.

2. En la venta de productos a consumidores, el consumidor nunca estará obligado, en términos generales y condiciones, a realizar un pago anticipado de más del 50%. Si se acuerda un pago anticipado, el consumidor no puede hacer valer ningún derecho con respecto a la ejecución del pedido o servicio relevante hasta que se haya realizado el pago anticipado acordado.

3. El consumidor tiene la obligación de informar de inmediato al empresario cualquier inexactitud en los detalles de pago proporcionados o declarados.

4. Si el consumidor no cumple con sus obligaciones de pago de manera oportuna, después de recordatorio por parte del empresario del pago vencido y habiéndose otorgado un período de 14 días por parte del empresario para cumplir con sus obligaciones de pago, el consumidor será responsable de los intereses legales sobre la cantidad pendiente. El empresario también tiene derecho a cobrar al consumidor los costos de cobro extrajudicial incurridos. Estos costos de cobro serán como máximo: 15% sobre las cantidades 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 estos montos y porcentajes en beneficio del consumidor.

Artículo 16 - Procedimiento de Quejas

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 el desempeño del acuerdo deben ser presentadas al empresario de manera completa y con una descripción clara dentro de un tiempo razonable después de que el consumidor haya identificado los defectos.

3. Las quejas presentadas al empresario deben ser respondidas dentro de un período de 14 días a partir de la fecha de recepción. Si una queja requiere un tiempo de procesamiento previsible más largo, el empresario responderá dentro del período de 14 días con un acuse de recibo y una indicación de cuándo puede esperar el consumidor una respuesta más detallada.

4. Una queja sobre un producto, servicio o el servicio del empresario también se puede presentar a través de un formulario de queja en la página del consumidor del sitio web de Webshop Trustmark (<https://www.keurmerk.info/en/consumers/complaint/>). La queja se enviará luego tanto al empresario relevante como a Webshop Trustmark.

5. Si la queja no se puede resolver por mutuo acuerdo dentro de un período razonable o dentro de 3 meses desde la presentación de la queja, surgirá una disputa que estará sujeta al procedimiento de resolución de disputas.

Artículo 17 - Disputas

1. La ley neerlandesa se aplica exclusivamente a los acuerdos entre el empresario y el consumidor a los que se aplican estos términos y condiciones generales.

2. Las disputas entre el consumidor y el empresario relacionadas con la formación o ejecución de acuerdos sobre productos y servicios proporcionados por este empresario pueden ser presentadas tanto por el consumidor como por el empresario ante la Geschillencommissie Webshop (Comité de Disputas de Tiendas en Línea), P.O. Box 90600, 2509 LP La Haya, Países Bajos (www.sgc.nl), teniendo en cuenta lo siguiente:

3. Una disputa solo será considerada por la Geschillencommissie (Comité de Disputas) si el consumidor ha presentado primero la queja al empresario dentro de un tiempo razonable.

4. La disputa debe ser presentada por escrito a la Geschillencommissie dentro de los doce meses posteriores a la aparición de la disputa.

5. Si el consumidor desea presentar una disputa ante la Geschillencommissie, el empresario está obligado por esta elección. Si el empresario desea hacerlo, el consumidor debe expresar por escrito, dentro de las cinco semanas posteriores a una solicitud escrita del empresario, si también desea esto, o si desea que la disputa sea tratada por el juez competente. Si el empresario no recibe la elección del consumidor dentro del período de cinco semanas, el empresario tiene derecho a presentar la disputa ante el juez competente.

6. La Geschillencommissie emitirá una decisión basada en las condiciones establecidas en sus reglas (<https://www.degeschillencommissie.nl/english/>). Las decisiones de la Geschillencommissie se toman mediante un consejo vinculante.

7. La Geschillencommissie no considerará una disputa o cesará su consideración si al empresario se le ha otorgado una suspensión de pagos, ha sido declarado en quiebra o ha terminado efectivamente sus actividades comerciales antes de que la disputa haya sido escuchada por el comité y se haya emitido una decisión final.

8. Si, además de la Geschillencommissie Webshop, otro comité de disputas reconocido afiliado a la Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) o al Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) es competente, la Geschillencommissie Webshop Trustmark es preferentemente competente para disputas principalmente relacionadas con el método de venta a distancia o la prestación de servicios. Para todas las demás disputas, el otro comité de disputas reconocido afiliado a SGC o Kifid es competente.

Artículo 18 - Garantía de la Industria

1. Webshop Trustmark garantiza el cumplimiento por parte de sus miembros de los consejos vinculantes emitidos por la Geschillencommissie Webshop Trustmark (Comité de Disputas de Tiendas en Línea de Webshop Trustmark), a menos que el miembro decida someter el consejo vinculante a revisión por un tribunal dentro de los dos meses posteriores a su envío. Esta garantía se reactiva si el consejo vinculante sigue siendo válido después de la revisión por el tribunal y la sentencia que lo confirma se ha vuelto definitiva. La Fundación Webshop Trustmark pagará al consumidor hasta un máximo de €10,000 por consejo vinculante. Para montos que excedan los €10,000 por consejo vinculante, se pagarán €10,000. La Fundación Webshop Trustmark tiene la obligación de realizar esfuerzos

razonables para asegurarse de que el miembro cumpla con el consejo vinculante para cualquier monto superior a los €10,000.

2. Para aplicar esta garantía, es necesario que el consumidor presente un reclamo por escrito a la Fundación Webshop Trustmark y transfiera su reclamo contra el empresario a la Fundación Webshop Trustmark.

Si el reclamo contra el empresario supera los €10,000, se ofrecerá al consumidor la posibilidad de transferir su reclamo por el monto que exceda los €10,000 a Webshop Trustmark, después de lo cual esta organización buscará el pago en su propio nombre y a su propio costo para satisfacer al consumidor.

Artículo 19 - Disposiciones Adicionales o Divergentes

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

Artículo 20 - Modificación de los Términos y Condiciones Generales de Webshop Trustmark.

1. Webshop Trustmark no modificará estos términos y condiciones generales excepto en consulta con la Consumentenbond (Asociación de Consumidores).

2. Los cambios en estos términos y condiciones solo entrarán en vigor después de haber sido publicados de manera adecuada, siempre que en el caso de cambios aplicables durante la vigencia de una oferta, prevalecerá la disposición más favorable para el consumidor.

Dirección de Webshop Trustmark: Weteringschans 108, 1017 XS Ámsterdam.