

**Sitio web de términos y condiciones Rozenolie d 01.20.2016 (versión editada de Thuiswinkel y Webwinkelkeur). Este sitio web no está afiliado a ambas organizaciones.**

**Tabla de contenido:**

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 retractación por parte del consumidor y sus costos

Artículo 9 - Obligaciones del empresario en caso de retirada

Artículo 10 - Exclusión del derecho de desistimiento

Artículo 11 - El precio

Artículo 12 - Cumplimiento y garantía adicional

Artículo 13 - Entrega y ejecución

Artículo 14 - Pago

Artículo 15 - Procedimiento de quejas

Artículo 16 – Controversias

**Artículo 1 - Definiciones**

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

1. **Acuerdo complementario:** un acuerdo mediante el cual el consumidor adquiere productos en relación con un contrato a distancia y estos elementos son suministrados por el empresario o por un tercero sobre la base de un acuerdo entre el tercero y el empresario;
2. **Período de enfriamiento:** el período dentro del cual el consumidor puede hacer uso de su derecho de desistimiento.
3. **Consumidor:** la persona física que no actúa para fines relacionados con su actividad comercial, profesional, artesanal o profesional;
4. **Día:** día calendario;
5. **Contenido digital:** datos producidos y entregados en forma digital;
6. **Portador de datos duradero:** todos los dispositivos, incluido el correo electrónico, que permiten al consumidor o empresario almacenar información que se le dirige en persona de forma tal que la futura consulta o uso durante un período orientado a el propósito para el cual está destinada la información, y que permite la reproducción inalterada de la información almacenada;
7. **Derecho de desistimiento:** la posibilidad de que el consumidor renuncie al contrato a distancia dentro del período de reflexión;
8. **Emprendedor:** la entidad jurídica natural a que se refiere el artículo 2, que ofrece productos a los consumidores a distancia;
9. **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, según el cual, hasta e incluyendo la celebración del acuerdo, uso total o parcial de una o más técnicas para la comunicación a distancia;
10. **Modelo de formulario de retiro:** la forma retirada. El formulario no estará disponible si el consumidor no tiene derecho de desistimiento con respecto a su pedido;
11. **Términos y condiciones generales:** estos Términos y condiciones generales del emprendedor.

**Artículo 2 - Identidad del empresario**

HAWK Administratiekantoor

Wenenstraat 6

2034 CR Haarlem

Correo electrónico: hawkroseoil@gmail.com

Número de la Cámara de Comercio: 34126529

Número de identificación del IVA: NL114268435B01

Banco ING: NL77 INGB 0007592085 BIC: INGBNL2A

### **Artículo 3 - Aplicabilidad**

1. Estos términos y condiciones generales se aplican a cada oferta hecha por el empresario y a cada contrato a distancia que se haya establecido entre el empresario y el consumidor.
2. Antes de que se concluya el contrato a distancia, el texto de estos términos y condiciones generales estará disponible para el consumidor.
3. Si una o más disposiciones en estos términos y condiciones generales en cualquier momento, en todo o en parte, son nulas, anuladas o destruidas, entonces el acuerdo y estas condiciones permanecerán intactos y la estipulación en cuestión será reemplazada por una disposición que el alcance del original se acercó lo más posible.
4. Las situaciones que no están reguladas en estos términos y condiciones generales deben evaluarse "en el espíritu" de estos términos y condiciones generales.
5. La falta de claridad sobre la explicación o el contenido de una o más disposiciones de nuestras condiciones, debe explicarse "en el espíritu" de estas condiciones generales.

### **Artículo 4 - La oferta**

1. Si una oferta tiene una duración limitada o está sujeta a condiciones, esto se indicará explícitamente en la oferta.
2. La oferta contiene una descripción completa y precisa de los productos ofrecidos. La descripción es lo suficientemente detallada para permitir una evaluación adecuada de la oferta por parte del consumidor. Si el emprendedor usa imágenes, éstas son un reflejo fiel de los productos ofrecidos. Los errores obvios o los errores en la oferta no vinculan al emprendedor.
3. Cada oferta contiene tal información que es claro para el consumidor qué derechos y obligaciones se asocian a la aceptación de la oferta.

### **Artículo 5 - El contrato**

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo 4, el acuerdo se celebra en el momento de la aceptación por parte del consumidor de la oferta y del cumplimiento de las condiciones correspondientes.
2. El comerciante confirmará de forma electrónica el recibo de la orden del consumidor. Mientras el empresario no confirme la recepción de esta orden, el consumidor puede disolver la orden.
3. El emprendedor toma medidas técnicas y organizativas apropiadas para asegurar la transferencia electrónica de datos y asegura un ambiente web seguro. Si el consumidor puede pagar electrónicamente, el emprendedor observará las medidas de seguridad apropiadas.
4. El emprendedor puede dentro de los marcos legales: informar si el consumidor puede cumplir con sus obligaciones de pago, y todos los hechos y factores que son importantes para una conclusión responsable del contrato a distancia. Si el empresario basado en esta investigación tiene buenas razones para no celebrar el acuerdo, tiene derecho a rechazar una orden motivada o a establecer condiciones especiales para la ejecución.
5. El empresario enviará la siguiente información por escrito a más tardar a la entrega del producto al consumidor:
  - a) la dirección del establecimiento del empresario donde el consumidor puede ir con las quejas;
  - b. las condiciones y la forma en que el consumidor puede ejercer el derecho de retractación, o una declaración clara sobre la exclusión del derecho de retractación;
  - c. la información sobre las garantías y el servicio existente después de la compra;
  - d. el precio que incluye todos los impuestos del producto y el costo de la entrega; y el método de pago, entrega o ejecución del contrato a distancia;

### **Artículo 6 - Derecho de desistimiento**

1. El consumidor puede rescindir un acuerdo sobre la compra de un producto durante un período de reflexión de al menos 14 días sin dar ningún motivo. El comerciante puede preguntar al consumidor sobre el motivo del retiro, pero no obligarlo a declarar su (s) razón (es).
2. El período de reflexión a que se refiere el apartado 1 comienza el día después de que el consumidor haya recibido el producto o:
  - a) si el consumidor ordenó varios productos en el mismo orden: el día en que el consumidor recibió el último producto.
  - b. si la entrega de un producto consiste en varios envíos: el día en que el consumidor recibió el último envío;

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

1. Durante el período de enfriamiento, el consumidor manejará cuidadosamente el producto y el embalaje. Solo desempaquetará el producto en la medida necesaria para leer la naturaleza, las características y el funcionamiento del producto. Está explícitamente prohibido abrir envases sellados o usar el producto. El principio básico aquí es que el consumidor solo puede manipular e inspeccionar el producto tal como se le permitiría hacer en una tienda.
2. El consumidor es responsable por el precio total de compra del producto que es el resultado de una forma de manejar el producto que va más allá de lo permitido en el párrafo 1.

### **Artículo 8 - Ejercicio del derecho de retractación por parte del consumidor y sus costos**

1. Si el consumidor ejerce su derecho de desistimiento, lo informará al empresario dentro del período de reflexión mediante el formulario de retirada modelo.
2. Lo antes posible, pero dentro de los 14 días siguientes al día siguiente a la notificación mencionada en el apartado 1, el consumidor devolverá el producto. En cualquier caso, el consumidor ha cumplido con el período de devolución si devuelve el producto antes de que expire el período de enfriamiento.
3. El consumidor devuelve el producto con todos los accesorios entregados en su estado original y embalaje, y de acuerdo con las instrucciones proporcionadas por el empresario.
4. El riesgo y la carga de la prueba para el ejercicio correcto y oportuno del derecho de retractación corresponde al consumidor.
5. El consumidor asume los costos directos de devolver el producto.
6. Este artículo no se aplica a los consumidores de países que no pertenecen a la Unión Europea.

### **Artículo 9 - Obligaciones del empresario en caso de retirada**

1. Si el empresario hace la notificación de retiro por el consumidor electrónicamente posible, enviará un acuse de recibo inmediatamente después de recibir esta notificación.
2. El comerciante reembolsará todos los pagos del consumidor, incluidos los costos de envío cobrados por el comerciante por el producto devuelto, sin demora, pero dentro de los 14 días siguientes al día en que el consumidor le notifique el retiro. A menos que el empresario se ofrezca a recolectar el producto, puede esperar para devolverlo hasta que haya recibido el producto o hasta que el consumidor demuestre que ha devuelto el producto, lo que ocurra primero.
3. El empresario utiliza el mismo método de pago que el consumidor ha utilizado para el reembolso, a menos que el consumidor acepte otro método. El reembolso es gratuito para el consumidor.
4. Si el consumidor ha optado por un método de entrega más costoso que la entrega estándar más barata, el empresario no tiene que reembolsar los costos adicionales del método más costoso.
5. Este artículo no se aplica a los consumidores de países que no pertenecen a la Unión Europea.

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

Los siguientes productos están excluidos del derecho de desistimiento, pero solo si el emprendedor lo ha expresado claramente en la oferta, al menos a tiempo para la celebración del acuerdo:

1. Productos en los que el consumidor aplica un código de descuento, según lo pone a disposición el emprendedor.
2. Productos que se han descontado con descuentos, tal como se le conoce al producto.
3. Productos que, de acuerdo con las especificaciones del consumidor, se entregan de una manera diferente al pedido a través de la tienda en línea y que se suministran sobre la base de una elección individual o decisión del consumidor (color, fragancia) o que están claramente destinados a una persona específica ;
4. Productos cuya fecha de vencimiento es excedida;
5. Productos sellados cuyo sello se ha roto después de la entrega;
6. Productos que por su naturaleza se mezclan irrevocablemente con otros productos después de la entrega;

#### **Artículo 11 - El precio**

1. Durante el período de validez indicado en la oferta, los precios de los productos ofrecidos, que se ordenan de forma diferente a la tienda en línea, no se incrementarán, a excepción de los cambios en los precios debido a cambios en las tasas del IVA.
2. Contrario al párrafo anterior, el emprendedor puede ofrecer productos con precios variables.
3. Los aumentos de precios por parte del empresario están permitidos para los productos, que se solicitan después de la entrega o de otra manera que la tienda en línea, desde 3 meses después de la celebración del contrato y estos son el resultado de disposiciones legales o disposiciones.
4. El consumidor tiene la autoridad de rescindir el contrato a partir del día en que el aumento de precio surta efecto de conformidad con el tercer párrafo.
5. Los precios mencionados en la oferta de productos o servicios incluyen el IVA y se expresan en euros.

#### **Artículo 12 - Acuerdo de cumplimiento y garantía adicional**

1. El empresario garantiza que los productos cumplen con el acuerdo, las especificaciones establecidas en la oferta, los requisitos razonables de solidez y / o usabilidad y las disposiciones legales existentes en la fecha de la celebración del acuerdo y / o regulaciones gubernamentales El empresario no garantiza que el producto sea adecuado para otro uso que no sea el normal.
2. Una garantía adicional proporcionada por el empresario, su proveedor, fabricante o importador nunca limita los derechos legales y las reclamaciones que el consumidor puede hacer cumplir contra el empresario en virtud del contrato si el empresario no ha cumplido con su parte del contrato. acuerdo.
3. Se entiende por garantía adicional toda obligación del empresario, proveedor, importador o productor en la que se le otorgan al consumidor ciertos derechos o reclamaciones que van más allá de lo exigido legalmente en caso de que no haya cumplido con su parte del contrato. el acuerdo.

#### **Artículo 13 - Entrega y ejecución**

1. El emprendedor ejercerá la debida diligencia al recibir e implementar pedidos de productos.
2. El lugar de entrega es la dirección que el consumidor ha dado a conocer al empresario.
3. Con la debida observancia de lo que se establece en el artículo 4 de estos términos y condiciones generales, el empresario ejecutará las órdenes aceptadas de manera expedita pero no más allá de los 30 días. Si la entrega se retrasa, o si un pedido no puede ejecutarse o solo parcialmente, el consumidor recibirá una notificación de esto a más tardar 30 días después de haber realizado el pedido. En ese caso, el consumidor tiene derecho a rescindir el contrato sin ningún costo.
4. Después de la disolución de acuerdo con el párrafo anterior, el empresario reembolsará inmediatamente la cantidad que el consumidor pagó.
5. El riesgo de daño y / o pérdida de productos recae en el empresario hasta el momento de la entrega al consumidor.

#### **Artículo 14 - Pago**

1. Las cantidades adeudadas por el consumidor deben pagarse por adelantado.
2. El consumidor solo puede hacer valer la justicia con respecto a la ejecución de la orden en cuestión si el pago

por adelantado ha tenido lugar.

3. El consumidor tiene la obligación de informar las imprecisiones en los detalles de pago proporcionados o indicados al empresario sin demora.

#### **Artículo 15 - Procedimiento de quejas**

1. El consumidor debe denunciar las quejas utilizando el formulario web de contacto.

2. Las quejas sobre la ejecución del contrato deben presentarse al empresario dentro de los 14 días posteriores a la recepción de la entrega, de forma clara y detallada.

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

4. El consumidor debe darle al empresario 6 semanas para resolver la queja en consulta mutua. Después de este período, surge una disputa que es susceptible a la resolución de disputas.

#### **Artículo 16 - Controversias**

1. Solo la legislación holandesa se aplica a los acuerdos entre el empresario y el consumidor a los que se aplican estos términos y condiciones generales.