

# Términos y Condiciones - v2

oyabookstore.es

12-03-2026

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 - Costes en caso de desistimiento

Artículo 8 - Exclusión del derecho de desistimiento

Artículo 9 - El precio

Artículo 10 - Cumplimiento y garantía

Artículo 11 - Entrega y ejecución

Artículo 12 - Duración de las transacciones: duración, rescisión y prórroga

Artículo 13 - Pago

Artículo 14 - Procedimiento de reclamación

Artículo 15 - Litigios

Artículo 16 - Disposiciones adicionales o diferentes

Artículo 1 - Definiciones

En estos términos y condiciones se aplicarán las siguientes definiciones:

1. Plazo de desistimiento: el plazo dentro del cual el consumidor puede hacer uso de su derecho de desistimiento;
2. Consumidor: la persona física que no actúa en el ejercicio de una profesión o empresa y que celebra un contrato a distancia con el empresario;
3. Día: día natural;
4. Transacción de duración: contrato a distancia relativo a una serie de productos y/o servicios cuya obligación de entrega y/o compra se extiende en el tiempo;
5. Soporte duradero de datos: cualquier medio que permita al consumidor o empresario almacenar información dirigida a él personalmente de forma que permita su futura consulta y la reproducción inalterada de la información almacenada.
6. Derecho de desistimiento: posibilidad de que el consumidor renuncie al contrato a distancia dentro del periodo de reflexión;
7. Empresario: la persona física o jurídica que ofrece productos y/o servicios a los consumidores a distancia;
8. Contrato a distancia: acuerdo por el que en el marco de un sistema organizado por el empresario para la venta a distancia de productos y/o servicios, hasta la celebración del acuerdo inclusive, se hace uso exclusivo de una o varias técnicas de comunicación a distancia;
9. Técnica de comunicación a distancia: medio que puede utilizarse para concluir un acuerdo, sin que el consumidor y el empresario se encuentren juntos en la misma sala al mismo tiempo.

Artículo 2 - Identidad del empresario

Librería OYA

Mohammed Roemhof 2, 3065 RJ Rotterdam

Número de teléfono: 010 - 841 16 04

Dirección de correo electrónico: [info@oyabookstore.nl](mailto:info@oyabookstore.nl)

Número de la Cámara de Comercio: 65416198

### Artículo 3 - Aplicabilidad

1. Las presentes condiciones generales se aplican a toda oferta del empresario y a todo contrato a distancia celebrado entre empresario y consumidor.

2. Antes de la celebración del contrato a distancia, se pondrá a disposición del consumidor el texto de las presentes condiciones generales. Si ello no fuera razonablemente posible, antes de la celebración del contrato a distancia, se indicará que las condiciones generales pueden ser consultadas en los locales del empresario y que, a petición del consumidor, serán

consumidor, se le enviarán 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 que se celebre el contrato a distancia, el texto de las presentes condiciones generales podrá ponerse a disposición del consumidor por vía electrónica de forma que éste pueda almacenarlo fácilmente en un soporte de datos duradero. Si esto no es razonablemente posible, antes de que se celebre el contrato a distancia, se indicará dónde pueden consultarse las condiciones generales

pueden consultarse electrónicamente y que se enviarán por vía electrónica o de otra forma gratuita a petición del consumidor.

4. En caso de que, además de las presentes condiciones generales, se apliquen condiciones específicas relativas al producto o al servicio, los párrafos segundo y tercero se aplicarán mutatis mutandis y, en caso de condiciones generales contradictorias, el consumidor podrá invocar siempre la disposición aplicable que le sea más favorable.

### Artículo 4 - La oferta

1. En caso de que una oferta tenga un periodo de validez limitado o esté sujeta a condiciones, deberá indicarse explícitamente en la oferta.

2. La oferta contiene una descripción completa y precisa de los productos y/o servicios ofrecidos. La descripción es lo suficientemente detallada como 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 y/o servicios ofrecidos. 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 conlleva la aceptación de la oferta. Esto se refiere en particular a

el precio, incluidos los impuestos

los posibles costes de entrega

la forma en que se concluirá el acuerdo y qué acciones son necesarias para ello

si es aplicable o no el derecho de desistimiento;

el método de pago, entrega y ejecución del acuerdo;

el plazo de aceptación de la oferta, o el plazo en el que el comerciante garantiza el precio;

el nivel de la tarifa de comunicación a distancia, si los costes de utilización de la técnica de comunicación a distancia se calculan sobre una base distinta de la tarifa básica habitual para el medio de comunicación utilizado;

si el acuerdo se archiva tras su celebración y, en caso afirmativo, la forma en que puede ser consultado por el consumidor;

la forma en que el consumidor, antes de celebrar el contrato, puede comprobar y, si lo desea, rectificar los datos que haya facilitado en virtud del contrato;

las lenguas distintas del neerlandés en las que puede celebrarse el contrato;

los códigos de conducta a los que está sujeto el comerciante y la forma en que el consumidor puede consultar dichos códigos de conducta por vía electrónica; y la duración mínima del contrato a distancia en caso de una transacción prolongada.

### Artículo 5 - El contrato

1. A reserva 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 estipuladas.

2. 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.

3. Si el acuerdo se celebra por vía electrónica, 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.

4. 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 imponer condiciones especiales para su ejecución, indicando los motivos.

5. El empresario enviará al consumidor la siguiente información junto con el producto o servicio, por escrito o de forma que el consumidor pueda almacenarla de forma accesible en un soporte de datos duradero:

- a. la dirección 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 el servicio posventa existente;
- d. los datos incluidos en el apartado 3 del artículo 4 de las presentes condiciones, a menos que el empresario ya haya facilitado estos datos al consumidor antes de la ejecución del acuerdo;
- e. los requisitos para rescindir el acuerdo si éste tiene una duración superior a un año o es de duración indefinida.

En caso de una transacción de duración, la disposición del párrafo anterior sólo se aplica a la primera entrega.

#### Artículo 6 - Derecho de desistimiento

En el momento de la entrega de los productos

1. En el momento de la compra de los productos, el consumidor tiene la posibilidad de disolver el acuerdo sin indicar los motivos durante 14 días. Este periodo de reflexión comienza el día siguiente a la recepción del producto por parte del consumidor o de un representante designado previamente por el consumidor y puesto en conocimiento del empresario.

2. Durante el periodo de reflexión, el consumidor manipulará el producto y el embalaje con cuidado. Sólo desembalará o utilizará el producto en la medida necesaria para evaluar si desea conservarlo. Si ejerce su derecho de desistimiento, devolverá el producto al empresario con todos los accesorios entregados y -si es razonablemente posible- en el estado y embalaje originales, de acuerdo con las instrucciones razonables y claras proporcionadas por el empresario.

3. Si el consumidor desea ejercer su derecho de desistimiento, está obligado a ponerlo en conocimiento del empresario en un plazo de 14 días tras la recepción del producto. El consumidor debe darlo a conocer utilizando el modelo de formulario. Una vez que el consumidor haya manifestado que desea hacer uso de su derecho de desistimiento, deberá devolver el producto en un plazo de 14 días. El consumidor debe demostrar que los bienes entregados fueron devueltos a tiempo, por ejemplo mediante un justificante de envío.

4. Si el cliente no ha manifestado su deseo de hacer uso de su derecho de desistimiento o no ha devuelto el producto al empresario una vez transcurridos los plazos mencionados en los apartados 2 y 3, la compra es un hecho.

Sobre la entrega de los servicios:

1. En caso de entrega de servicios, el consumidor tiene la posibilidad de disolver el acuerdo sin indicar los motivos durante al menos catorce días, a partir del día de la celebración del acuerdo.

2. Para hacer uso de su derecho de rescisión, el consumidor cumplirá con las instrucciones razonables y claras proporcionadas por el operador en el momento de la oferta y/o a más tardar en el momento de la entrega.

#### Artículo 7 - Costes en caso de desistimiento

1. En caso de que el consumidor haga uso de su derecho de desistimiento, correrá como máximo con los gastos de envío de vuelta.

2. Si el consumidor ha pagado una cantidad, el empresario le devolverá dicha cantidad lo antes posible, pero a más tardar en un plazo de 14 días tras la devolución o el desistimiento.

#### Artículo 8 - Exclusión del derecho de desistimiento

1. El empresario podrá excluir el derecho de desistimiento del consumidor en la medida prevista en los apartados 2 y 3. La exclusión del derecho de desistimiento sólo se aplicará si el comerciante lo ha indicado claramente en la oferta, o al menos con tiempo suficiente antes de celebrar el contrato.

2. La exclusión del derecho de desistimiento sólo es posible para los productos

- a. que hayan sido creados por el empresario de acuerdo con las especificaciones del consumidor;
- b. que tengan un carácter claramente personal
- c. que no puedan devolverse debido a su naturaleza
- d. que se estropeen o envejezcan rápidamente
- e. cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones en el mercado financiero sobre las que el empresario no tenga influencia;
- f. para periódicos y revistas sueltos
- g. para grabaciones de audio y vídeo y programas informáticos cuyo precinto haya sido roto por el consumidor.

3. La exclusión del derecho de desistimiento sólo es posible para los servicios

a. relativos a alojamiento, transporte, restauración o actividades de ocio que deban realizarse en una fecha determinada o durante un periodo determinado;

b. cuya entrega haya comenzado con el consentimiento expreso del consumidor antes de que haya expirado el periodo de reflexión;

c. relativos a apuestas y loterías.

#### Artículo 9 - El premio

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

2. Contrariamente al párrafo anterior, el Empresario podrá 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 mencionados son precios objetivo deberán mencionarse en la oferta.

3. Los aumentos de precios dentro de los 3 meses siguientes a la celebración del contrato sólo se permitirán si son consecuencia de normas o disposiciones legales.

4. Los aumentos de precio a partir de 3 meses después de la celebración del contrato sólo están permitidos si el empresario los ha estipulado y:

a. son el resultado de reglamentos o estipulaciones legales; o

b. el consumidor está autorizado a rescindir el contrato el día en que entra en vigor el aumento de precio.

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

#### Artículo 10 - Cumplimiento y garantía

1. El empresario garantiza que los productos y/o servicios se ajustan al contrato, a las especificaciones indicadas en la oferta, a los requisitos razonables de solidez y/o utilidad y a las disposiciones legales y/o reglamentos gubernamentales vigentes en la fecha de celebración del contrato. Si así se acuerda, el empresario también garantiza que el producto es apto para un uso distinto del normal.

2. Una garantía proporcionada por el comerciante, el fabricante o el importador no afecta a los derechos y reclamaciones legales que el consumidor puede hacer valer contra el comerciante en virtud del contrato.

#### Artículo 11 - Entrega y ejecución

1. El empresario deberá tener el mayor cuidado posible al recibir y ejecutar los pedidos de productos y al evaluar las solicitudes de prestación de servicios.

2. El lugar de entrega será la dirección que el consumidor haya comunicado a la empresa.

3. Respetando lo dispuesto en el artículo 4 de las presentes condiciones generales, la empresa ejecutará los pedidos aceptados con la debida celeridad, pero a más tardar en un plazo de 30 días, a menos que se haya acordado un plazo de entrega más largo. 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 gastos y derecho a posibles daños y perjuicios.

4. En caso de disolución de conformidad con el apartado anterior, el empresario reembolsará el importe abonado por el consumidor lo antes posible, pero a más tardar dentro de los 30 días siguientes a la disolución.

5. Si la entrega de un producto pedido resulta imposible, el empresario se esforzará por proporcionar un artículo de sustitución. En el momento de la entrega, a más tardar, se indicará de forma clara y comprensible que se está entregando un artículo de sustitución. En el caso de los artículos de sustitución, no podrá excluirse el derecho de desistimiento. Los costes de cualquier envío de devolución correrán a cargo del empresario.

6. 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 previamente y puesto en conocimiento del empresario, salvo acuerdo explícito en contrario.

#### Artículo 12 - Duración de las transacciones: duración, rescisión y prórroga

##### Terminación

1. El consumidor podrá rescindir en cualquier momento un contrato de duración indefinida, que se extienda a la entrega periódica de productos (incluida la electricidad) o servicios, con sujeción a las normas de rescisión acordadas y a un plazo de preaviso de hasta un mes.

2. El consumidor podrá rescindir un contrato de duración determinada que se haya celebrado para el suministro regular de productos (incluida la electricidad) o servicios en cualquier momento al final de la duración determinada, de conformidad con las normas de rescisión aplicables y un plazo de preaviso que no exceda de un mes.

3. El consumidor podrá rescindir los contratos a los que se refieren los apartados anteriores: en cualquier momento y sin estar limitado a la rescisión en un momento o periodo determinado; al menos rescindirlos de la misma forma en que los celebró; siempre rescindirlos con el mismo plazo de preaviso que el empresario haya estipulado para sí mismo.

##### Prórroga

1. Un contrato de duración determinada que se haya celebrado para el suministro regular de productos (incluida la electricidad) o servicios no podrá prorrogarse ni renovarse tácitamente por un plazo determinado.
2. No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, un contrato de duración determinada que se haya celebrado para el suministro regular de periódicos y revistas diarios o semanales podrá renovarse tácitamente por un plazo fijo no superior a tres meses, si el consumidor puede rescindir este contrato renovado hacia el final de la renovación con un preaviso no superior a un mes.
3. Un contrato de duración determinada celebrado para el suministro regular de productos o servicios sólo podrá prorrogarse automáticamente por tiempo indefinido si el consumidor puede rescindir este contrato prorrogado en cualquier momento con un plazo de preaviso que no exceda de un mes y con un plazo de preaviso que no exceda de tres meses en caso de que el contrato se extienda al suministro regular, pero menos de una vez al mes, de periódicos y revistas diarios, informativos y semanales.
4. Un contrato de duración limitada para el suministro regular de periódicos y revistas diarios o semanales a modo de introducción (suscripción de prueba o introductorio) no se prolonga tácitamente y finaliza automáticamente al término del período de prueba o introductorio.

#### Duración

1. Si un contrato tiene una duración superior a un año, el consumidor podrá rescindir el contrato en cualquier momento después de un año con un preaviso de hasta un mes, a menos que la razonabilidad y la equidad se opongan a la rescisión antes del final de la duración acordada.

#### Artículo 13 - Pago

1. Salvo acuerdo en contrario, los importes adeudados por el consumidor deberán abonarse en un plazo de 14 días tras el inicio del periodo de reflexión mencionado en el apartado 1 del artículo 6. En caso de un acuerdo de prestación de un servicio, este periodo comienza después de que el consumidor haya recibido la confirmación del acuerdo.
2. En la venta de productos a los consumidores, las condiciones generales nunca podrán estipular un pago por adelantado superior al 50%. Cuando se haya estipulado un 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.
3. El consumidor tiene el deber de informar inmediatamente al empresario de las inexactitudes en los datos de pago facilitados o mencionados.
4. En caso de impago por parte del consumidor, el empresario tiene derecho, sujeto a restricciones legales, a cobrar los costes razonables dados a conocer al consumidor por adelantado.

#### Artículo 14 - Procedimiento de reclamación

1. El empresario dispondrá de un procedimiento de reclamación suficientemente publicitado y tramitará la reclamación de conformidad con dicho procedimiento de reclamación.
2. Las reclamaciones sobre la ejecución del contrato deberán presentarse al empresario en un plazo de 7 días descritas de forma completa y clara, después de que el consumidor haya descubierto los defectos.
3. Las reclamaciones presentadas al empresario deberán responderse en un plazo de 14 días a partir de la fecha de recepción. Si una reclamación requiere un tiempo de tramitación previsiblemente más largo, el empresario responderá dentro del plazo de 14 días con un acuse de recibo y una indicación de cuándo puede esperar el consumidor una respuesta más detallada.
4. Si la reclamación no puede resolverse de mutuo acuerdo, surge un litigio que está sujeto al procedimiento de resolución de litigios.
5. En caso de reclamación, el consumidor debe dirigirse en primer lugar al empresario. Para las quejas que no puedan resolverse en consulta mutua, el consumidor debe dirigirse a la Stichting WebwinkelKeur ([www.webwinkelkeur.nl](http://www.webwinkelkeur.nl)), que mediará gratuitamente. Si aún así no se llega a una solución, el consumidor tiene la opción de presentar la reclamación a través de la plataforma europea ÓDR (<http://ec.europa.eu/odr>).
6. Una reclamación no suspende las obligaciones del empresario, a menos que éste indique lo contrario por escrito.
7. Si el empresario considera que una reclamación está justificada, el empresario, a su discreción, sustituirá o reparará gratuitamente los productos entregados.