

Condiciones Generales

Índice:

- Artículo 1 - Definiciones
- Artículo 2 - Identidad del comerciante
- Artículo 3 - Aplicabilidad
- Artículo 4 - La oferta
- Artículo 5 - El contrato
- Artículo 6 - Derecho de desistimiento
- Artículo 7 - Obligaciones del consumidor durante el plazo de desistimiento
- Artículo 8 - Consumidores que ejercen su derecho de desistimiento y los costes que conlleva
- Artículo 9 - Obligaciones de los comerciantes en caso de desistimiento
- Artículo 10 - Exclusión del derecho de desistimiento
- Artículo 11 - El precio
- Artículo 12 - Cumplimiento del contrato y garantía adicional
- Artículo 13 - Entrega y ejecución
- Artículo 14 - Transacciones de duración prolongada: duración, rescisión y prórroga Artículo
- Artículo 15 - Pagos
- Artículo 16 - Procedimiento de quejas
- Artículo 17 - Litigios
- Artículo 18 – Estipulaciones adicionales o diferentes
- Artículo 19 – Enmienda de las condiciones generales

Artículo 1 – Definiciones

Las siguientes definiciones se aplican en estos términos y condiciones:

1. **Acuerdo adicional:** un acuerdo en el que un consumidor obtiene productos, contenidos digitales y/o servicios a través de un contrato a distancia, y un comerciante o un tercero entrega dichos productos, contenidos digitales y/o servicios de conformidad con un acuerdo entre dicho tercero y el comerciante;
2. **Período de desistimiento:** el período en que un consumidor puede usar su derecho de desistimiento;
3. **Consumidor:** una persona física cuyas acciones no se realicen con objetivos relacionados con el ejercicio de una actividad comercial, profesional o empresarial;
4. **Día:** día natural;
5. **Contenido digital:** datos producidos y entregados en una forma digital;
6. **Transacción de duración prolongada:** contrato a distancia relativo a una serie de productos y/o servicios, por el que la obligación de suministro y/o compra se extiende a lo largo de un período de tiempo;
7. **Soporte duradero:** cualquier medio -incluido el correo electrónico- que permita a un consumidor o comerciante almacenar la información dirigida a él personalmente, de forma que se facilite su uso o consulta futuros durante un período acorde con el objetivo al que se destina la información, y que facilite la reproducción inalterada de la información almacenada;
8. **Derecho de desistimiento:** la posibilidad de que un consumidor renuncie a un contrato a distancia dentro del plazo de desistimiento;
9. **Comerciante:** Identidad mencionada en el artículo 2. Una tienda virtual, empresa (persona jurídica) que ofrece productos, (acceso a) contenidos digitales y/o servicios a los consumidores a distancia;
10. **Contrato a distancia:** un contrato celebrado entre un comerciante y un consumidor en el marco de un sistema organizado para la venta a distancia de productos, contenidos digitales y/o servicios, en el que se recurre total o parcialmente a una o varias técnicas de comunicación a distancia hasta, e incluido, el momento de la celebración del contrato;
11. **Modelo de formulario de derecho de desistimiento:** el modelo europeo de formulario de derecho de desistimiento que se incluye en el Apéndice I de estos términos y condiciones. El

comerciante no está obligado a facilitar el Apéndice I si el consumidor no tiene derecho de desistimiento con respecto a su pedido;

12. **Técnica de comunicación a distancia:** medio que puede ser utilizado para la comunicación relativa a la oferta realizada por el comerciante y la celebración de un contrato, sin necesidad de que el consumidor y el comerciante se encuentren en el mismo lugar al mismo tiempo.

Artículo 2 - Identidad del comerciante

Nombre del comerciante: MobielWerkt BV Actuando
bajo el/los nombre(s):
- Gomibo.es
- Belsimpel.nl

Dirección registrada:
Gomibo
Waagstraat 1
9712JX Groningen
Países Bajos

Dirección postal:
Gomibo
Postbus 3023
9701 DA Groningen
Países Bajos

Número de teléfono: +34 800 000299

Disponibilidad:
El Servicio de Atención al Cliente Gomibo está abierto todos los días de 9:00 a 00:00.

Dirección de correo electrónico: info@gomibo.es

Número de registro en la Cámara de Comercio de los Países Bajos (KVK): 02093714 Número de identificación del IVA: ES N3031337C

Artículo 3 – Aplicabilidad

1. Estas condiciones generales se aplican a todas las ofertas realizadas por un comerciante y a todos los contratos a distancia celebrados entre un comerciante y un consumidor.
2. Al visitar nuestro sitio y/o comprarnos algo, el consumidor se compromete con nuestro "Servicio" y acepta quedar vinculado por las siguientes condiciones, incluidas las condiciones y políticas adicionales a las que se hace referencia en el presente documento y/o que están disponibles mediante hipervínculo. Es importante leer atentamente estas Condiciones del Servicio antes de acceder o utilizar nuestro sitio web. Al acceder o utilizar cualquier parte del sitio, el consumidor acepta quedar vinculado por estas Condiciones del Servicio. Si el consumidor no está de acuerdo con todos los términos y condiciones de este acuerdo, no podrá acceder al sitio web ni utilizar ninguno de los servicios.
3. Antes de la celebración de un contrato a distancia, se pondrá a disposición del consumidor el texto de estas condiciones generales. Si esto no es razonablemente posible, el comerciante indicará, antes de la celebración del contrato a distancia, de qué manera las condiciones generales están disponibles para su consulta en los locales del comerciante y que, a petición del consumidor, se enviarán gratuitamente al consumidor, lo antes posible.
4. Si el contrato a distancia se celebra por vía electrónica, a diferencia de lo dispuesto en el apartado anterior, y antes de la celebración del contrato a distancia, se facilitará al consumidor el texto de las presentes condiciones generales por vía electrónica, de forma que el consumidor pueda almacenarlas fácilmente en un soporte de datos duradero. Si esto no es razonablemente posible, antes de celebrar el contrato a distancia, el comerciante indicará dónde pueden

consultarse electrónicamente las condiciones generales y que, a petición del consumidor, se le enviarán gratuitamente, ya sea por vía electrónica o de cualquier otra forma.

5. En los casos en que, además de las presentes condiciones generales, se apliquen condiciones específicas relativas al producto o al servicio, los párrafos segundo y tercero se aplicarán por analogía y el consumidor siempre podrá invocar la condición aplicable que le sea más favorable en caso de incompatibilidad de las condiciones generales.

Artículo 4 - La oferta

1. Si una oferta tiene un periodo de validez limitado o está sujeta a condiciones, esto se mencionará explícitamente en la oferta.
2. La oferta contiene una descripción completa y exacta de los productos, contenidos digitales y/o servicios que se ofrecen. La descripción es lo suficientemente detallada como para permitir al consumidor hacer una evaluación adecuada de la oferta. Si el comerciante hace uso de imágenes, éstas serán una representación fiel de los productos y/o servicios ofrecidos.
3. Cada oferta contiene información que deja claro al consumidor cuáles son los derechos y obligaciones relacionados con la aceptación de la oferta.
4. Si existe un contrato, el comerciante no quedará vinculado por errores obvios o errores de precio auténticos y honestos que un consumidor debería haber advertido.
5. Nos reservamos el derecho a limitar o prohibir los pedidos que, a nuestro juicio, parezcan realizados por comerciantes, revendedores o distribuidores.

Artículo 5 - El contrato

1. El consumidor coloca los productos seleccionados en la cesta de la compra. El consumidor puede modificar los datos y productos introducidos en cualquier momento durante el proceso de pedido antes de que se realice un pedido vinculante.
2. El consumidor realiza un pedido vinculante de los productos/servicios contenidos en la cesta de la compra haciendo clic en el botón destinado a este fin.
3. El contrato se celebrará, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 6, en el momento en que el consumidor acepte la oferta y se hayan cumplido las condiciones estipuladas en la misma.
4. 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. El consumidor puede rescindir el contrato mientras esta aceptación no haya sido confirmada por el comerciante.
5. Si el contrato se celebra por vía electrónica, el comerciante tomará las medidas técnicas y organizativas adecuadas para asegurar la transferencia electrónica de datos y garantizará un entorno web seguro. Si el consumidor puede pagar electrónicamente, el comerciante adoptará las medidas de seguridad adecuadas.
6. El comerciante puede obtener información -dentro de los marcos legales- sobre la capacidad del consumidor para cumplir sus obligaciones de pago, así como sobre hechos y factores importantes para la celebración responsable del contrato a distancia. Si esa investigación proporciona al comerciante motivos adecuados para negarse a celebrar el contrato, entonces tiene derecho, con apoyo de razones, a rechazar un pedido o solicitud o a vincular su ejecución a condiciones especiales.
7. El comerciante enviará al consumidor, a más tardar en el momento de la entrega de un producto, servicio o contenido digital, la siguiente información, por escrito o de forma que el consumidor pueda almacenarla en un soporte duradero accesible:
 - a. la dirección de la oficina de la empresa del comerciante en la que el consumidor puede presentar reclamaciones;
 - b. las condiciones en las que el consumidor puede hacer uso del derecho de desistimiento y el método para hacerlo, o una declaración clara relativa a la exclusión del derecho de desistimiento;
 - c. información sobre las garantías y el servicio posventa existente;
 - d. el precio, incluidos todos los impuestos sobre el producto, servicio o contenido digital; los costes de entrega, en la medida en que sean aplicables, y la forma de pago, entrega o ejecución del contrato a distancia;

- e. los requisitos para rescindir el contrato si el contrato tiene una duración de un año o más o es de duración indefinida;
 - f. si el consumidor tiene derecho de desistimiento, el modelo de formulario de derecho de desistimiento.
8. En caso de un contrato de duración prolongada, la estipulación del apartado anterior se aplica sólo a la primera entrega.

Artículo 6 - Derecho de desistimiento

A la entrega de los productos

1. Al comprar productos, un consumidor tiene derecho a disolver un contrato, sin indicar los motivos, durante un periodo de al menos 14 días. El comerciante puede preguntar al consumidor el motivo de esta disolución, pero el consumidor no está obligado a exponer sus motivos.
2. El plazo estipulado en el apartado 1 termina 14 días después del día en que el producto fue recibido por el consumidor, o un tercero designado por el consumidor, que no sea el transportista, o:
 - a. si el consumidor ha pedido varios productos: el día en que el consumidor, o un tercero designado por el consumidor, recibió el último producto. El comerciante puede rechazar un mismo pedido de varios productos con diferentes fechas de entrega, siempre que haya informado claramente al consumidor de ello antes del proceso de pedido;
 - b. si la entrega de un producto incluye diferentes entregas o partes: el día en que el consumidor, o un tercero designado por el consumidor, recibió la última entrega o la última parte;
 - c. en los contratos de entrega periódica de productos durante un período determinado: el día en que el consumidor, o un tercero designado por éste, recibió el último producto.

A la entrega de servicios y contenido digital que no se suministren en un soporte material:

3. Un consumidor tiene derecho a disolver un contrato, sin indicar los motivos, para el suministro de contenidos digitales que no se suministren en un soporte material durante un periodo de al menos catorce días. El comerciante está autorizado a preguntar al consumidor el motivo de esta disolución, pero el consumidor no está obligado a exponer sus motivos.
4. El plazo estipulado en el apartado 3 comienza el día siguiente a la celebración del contrato.

Ampliación del plazo de desistimiento para productos, servicios y contenidos digitales que no se suministren en un soporte material en caso de que no se haya informado al consumidor sobre el derecho de desistimiento:

5. Si el comerciante no facilitó al consumidor la información obligatoria sobre el derecho de desistimiento o si no se facilitó el modelo de formulario, el plazo de desistimiento finaliza doce meses después de que finalice el plazo de desistimiento estipulado originalmente en función de los apartados anteriores de este artículo.
6. Si el comerciante facilitó al consumidor la información mencionada en el apartado anterior en los doce meses siguientes a la fecha de inicio del periodo de desistimiento original, el periodo de desistimiento finalizará 14 días después del día en que el consumidor recibió la información.

Artículo 7 - Obligaciones del consumidor durante el plazo de desistimiento

1. Durante el periodo de desistimiento, el consumidor tratará el producto y su embalaje con cuidado. Sólo podrá desembalar o utilizar el producto en la medida necesaria para evaluar su naturaleza, características y eficacia. El punto de partida es que el consumidor sólo puede manejar e inspeccionar el producto de la misma forma que se le permitiría en una tienda.
2. El consumidor sólo es responsable de la devaluación del producto que sea consecuencia de una manipulación del mismo distinta a la permitida en el apartado 1.

3. El consumidor no es responsable de la devaluación del producto si el comerciante no le proporcionó toda la información obligatoria sobre el derecho de desistimiento antes de la celebración del contrato.

Artículo 8 - Consumidores que ejercen su derecho de desistimiento y los costes que conlleva

1. El consumidor que desee ejercer su derecho de desistimiento deberá comunicarlo al comerciante, dentro del plazo de desistimiento, mediante el modelo de formulario de derecho de desistimiento o de otra forma inequívoca.
2. Tan pronto como sea posible, pero a más tardar 14 días después del día de la notificación a que se refiere el apartado 1, el consumidor deberá devolver el producto o entregarlo al comerciante o a un representante del mismo. Esto no es necesario si el comerciante se ha ofrecido a recoger el producto él mismo. En cualquier caso, el consumidor habrá cumplido el plazo de devolución si devuelve el producto antes de que el plazo de desistimiento haya expirado.
3. El consumidor devolverá el producto con todos los accesorios pertinentes, si es razonablemente posible en el estado y embalaje originales, y de acuerdo con las instrucciones razonables y claras proporcionadas por el comerciante.
4. El riesgo y la carga de la prueba para ejercer el derecho de desistimiento de forma correcta y a tiempo recaen en el consumidor. Si el consumidor envía un artículo, debe considerar la posibilidad de utilizar un servicio de envío con seguimiento o contratar un seguro de envío. El comerciante no garantiza que recibirá el artículo devuelto.
5. El consumidor se hace cargo de los costes directos de la devolución del producto. Si el comerciante no ha declarado que el consumidor debe asumir estos costes o si el comerciante indica su voluntad de asumirlos él mismo, el consumidor no será responsable de asumir los costes de devolución de los productos.
6. El consumidor no deberá asumir ningún coste por el suministro total o parcial de contenido digital que no se suministre en un soporte material, si:
 - a. antes de la entrega, no aceptó explícitamente iniciar el cumplimiento del contrato antes de que finalizara el plazo de desistimiento;
 - b. no reconoció haber perdido su derecho de desistimiento al conceder su autorización; o
 - c. el comerciante no confirmó la declaración del consumidor.
7. Si un consumidor ejerce su derecho de desistimiento, todos los acuerdos suplementarios quedarán legalmente disueltos.

Artículo 9 - Obligaciones de los comerciantes en caso de desistimiento

1. Si el comerciante hace posible que un consumidor declare su desistimiento por medios electrónicos, después de recibir dicha declaración, envía inmediatamente una confirmación de la recepción.
2. El comerciante reembolsa inmediatamente al consumidor todos los pagos, incluidos los gastos de envío que el comerciante haya cobrado por el producto devuelto, a más tardar en un plazo de 14 días a partir del día en que el consumidor comunicó el desistimiento. Excepto en los casos en los que el comerciante se haya ofrecido a recoger él mismo el producto, el reembolso puede posponerse hasta que se haya recibido el producto o hasta que el consumidor demuestre que ha devuelto el producto, dependiendo de lo que ocurra antes.
3. Para cualquier reembolso, el comerciante utilizará el mismo método de pago que utilizó inicialmente el consumidor, a menos que éste acepte otro método. El reembolso es gratuito para el consumidor.
4. Si el consumidor eligió un método de entrega caro en lugar de la entrega estándar más barata, el comerciante no tiene que reembolsar los costes adicionales del método más caro.

Artículo 10 - Exclusión del derecho de desistimiento

El comerciante puede excluir el derecho de desistimiento para los siguientes productos y servicios, pero sólo si el comerciante lo indicó claramente al hacer la oferta, o al menos con tiempo suficiente antes de la celebración del contrato:

1. Productos o servicios cuyos precios están sujetos a fluctuaciones en el mercado financiero sobre las que el comerciante no tiene influencia y que pueden producirse dentro del plazo de desistimiento;
2. Contratos celebrados durante una subasta pública. Una subasta pública se define como un método de venta por el que un comerciante ofrece productos, contenidos digitales y/o servicios en una subasta, bajo las instrucciones de un subastador, y por el que el comprador adjudicatario está obligado a adquirir los productos, contenidos digitales y/o servicios;
3. Contratos de servicios, tras la plena finalización del servicio, pero sólo si:
 - a. la ejecución comenzó con el acuerdo previo explícito del consumidor; y
 - b. el consumidor declaró haber perdido su derecho o desistimiento tan pronto como el comerciante completó el contrato en su totalidad;
4. Los paquetes de viajes, las vacaciones combinadas y los viajes combinados a que se refiere la Directiva 2015/2302 de la UE y los contratos de transporte de pasajeros;
5. Contratos de servicios que proporcionen acceso al alojamiento, si el contrato ya estipula una fecha o un periodo de ejecución determinados y que no tengan por objeto el alojamiento, el transporte de mercancías, los servicios de alquiler de vehículos y la restauración;
6. Contratos relativos a actividades de ocio, si el contrato ya estipula una fecha o un periodo de ejecución determinado;
7. Productos fabricados según las especificaciones del consumidor, que no fueron prefabricados y se fabricaron sobre la base de una elección o decisión específica del consumidor, o que están claramente destinados a una persona concreta;
8. Productos sujetos a descomposición rápida o con una vida útil limitada;
9. Productos sellados que, por razones relacionadas con la protección de la salud o la higiene, no son aptos para ser devueltos y cuyo sello se rompió después de la entrega;
10. Productos que, por su naturaleza, hayan sido mezclados irremediablemente con otros productos;
11. Bebidas alcohólicas cuyo precio fue acordado al celebrar el 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 comerciante no tiene ninguna influencia;
12. Grabaciones de audio/vídeo selladas y aparatos informáticos cuyo sello se haya roto después de la entrega;
13. La entrega de contenido digital distinto de un soporte material, pero sólo si:
 - a. la entrega comenzó con el consentimiento previo explícito del consumidor, y
 - b. el consumidor declaró que esto implicaba la pérdida de su derecho de desistimiento.

Artículo 11 - El precio

1. Durante el período de validez indicado en la oferta, los precios de los productos y/o servicios que se ofrecen no se incrementarán, a excepción de los cambios de precios en los aranceles de IVA.
2. Contrariamente a lo dispuesto en el apartado anterior, el comerciante podrá ofrecer productos o servicios a precios variables, en los casos en que estos precios estén sujetos a fluctuaciones del mercado financiero sobre las que el comerciante no tenga influencia. La oferta debe hacer referencia a este vínculo con las fluctuaciones y al hecho de que los precios mencionados son precios recomendados.
3. Los aumentos de precios dentro de los 3 meses después de la celebración del contrato solamente están permitidos si son el resultado de regulaciones o estipulaciones legales.
4. Los aumentos de precio posteriores a 3 meses desde la celebración del contrato sólo están permitidos si el comerciante los estipuló expresamente y:
 - a. son el resultado de normas 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 indicados en las ofertas de productos o servicios incluyen el IVA.
6. Dependiendo del valor del pedido o de la opción de entrega o dirección que el consumidor elija, también pueden cobrarse gastos de envío. Dichos gastos adicionales se mostrarán claramente durante el proceso de pago y se incluirán en el "Coste total".
7. Dependiendo del país del consumidor, éste podría tener que pagar aranceles, impuestos o tasas de importación, además de los gastos de envío, que sólo cubren el coste de tránsito del producto.

Artículo 12 - Cumplimiento del contrato y la garantía adicional

1. El comerciante garantiza que los productos y/o servicios cumplen el contrato, las especificaciones indicadas en la oferta, los requisitos razonables de fiabilidad y/o capacidad de servicio y las estipulaciones legales y/o normativas gubernamentales existentes en la fecha de celebración del contrato. Si se ha acordado, el comerciante también garantiza que el producto es adecuado para una designación distinta a la normal.
2. Un acuerdo de garantía adicional ofrecido por el comerciante, fabricante o importador nunca puede afectar a los derechos y reclamaciones legales que un consumidor puede hacer valer contra el comerciante en virtud del contrato si el comerciante no ha cumplido su parte en el contrato.
3. Una garantía adicional se define como todo compromiso de un comerciante, su proveedor, importador o fabricante que concede a un consumidor derechos o reclamaciones, además de los previstos por la ley, para el caso de que éste incumpla su parte en el contrato.

Artículo 13 - Entrega y ejecución

1. El comerciante pondrá el mayor cuidado posible al recibir y ejecutar pedidos de productos y al evaluar solicitudes de prestación de servicios.
2. Se considera lugar de entrega la dirección que el consumidor comunique a la empresa.
3. Si la entrega al consumidor no es posible porque los bienes entregados no caben por la puerta principal, la primera puerta o las escaleras del consumidor o porque no se puede encontrar al consumidor en el lugar de entrega especificado por él, aunque se haya anunciado al cliente la hora de entrega con un plazo razonable, el consumidor se hará cargo de los costes de la entrega fallida.
4. La entrega se efectuará de acuerdo con las condiciones estipuladas en la política de entrega, que forma parte de estas condiciones.
5. Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 4 de estas condiciones generales, la empresa ejecutará los pedidos aceptados con celeridad eficaz, aunque a más tardar en un plazo de 30 días, a menos que se haya acordado un plazo de entrega diferente. Si la entrega sufre un retraso, o si la entrega no puede llevarse a cabo, o sólo parcialmente, el consumidor será informado de ello a más tardar 30 días después de haber realizado el pedido. En este caso, el consumidor tiene derecho a rescindir el contrato sin coste alguno y derecho a posibles daños y perjuicios.
6. Tras la disolución conforme al apartado anterior, el comerciante reembolsa inmediatamente al consumidor la cantidad que este había pagado.
7. El riesgo de daño y/o pérdida de los productos recae sobre el comerciante hasta el momento de la entrega al consumidor o a un representante previamente designado por el consumidor y anunciado al comerciante, a menos que se haya acordado explícitamente lo contrario.

Artículo 14 - Transacciones de larga duración: duración, rescisión y prórroga *Rescisión*

1. El consumidor tiene derecho en todo momento a rescindir un contrato de duración indefinida celebrado para el suministro regular de productos (incluida la electricidad) o servicios, con sujeción a las normas de rescisión acordadas y a un plazo de preaviso que no exceda de un mes.
2. El consumidor tiene derecho en todo momento a rescindir un contrato de duración determinada celebrado para el suministro regular de productos (incluida la electricidad) o servicios al final de la duración determinada, con sujeción a las normas de rescisión acordadas y a un plazo de preaviso que no exceda de un mes.
3. Con respecto a los contratos descritos en los dos primeros apartados, el consumidor puede:
 - rescindirlos en todo momento y no estar limitado a la rescisión en un momento determinado o durante un periodo determinado;
 - rescindirlos en la misma forma en que se celebraron;
 - rescindirlos siempre con el mismo plazo de preaviso que el estipulado para el comerciante.

Prórroga

4. Un contrato de duración determinada celebrado para el suministro regular de productos (incluida la electricidad) o servicios no podrá prorrogarse o renovarse automáticamente por un periodo de tiempo determinado.
5. A diferencia de lo dispuesto en el apartado anterior, un contrato de duración determinada celebrado para el suministro regular de periódicos o revistas diarias o semanales podrá prorrogarse automáticamente por un plazo determinado que no exceda de tres meses, si el consumidor tiene la posibilidad de rescindir este contrato prorrogado hacia el final de la prórroga, con un preaviso que no exceda de un mes.
6. Un contrato de duración determinada celebrado para el suministro regular de productos o servicios sólo podrá prorrogarse automáticamente por tiempo indefinido si el consumidor tiene en todo momento derecho a rescindirlo, con un plazo de preaviso que no exceda de un mes y, en el caso de un contrato de suministro regular de periódicos o revistas diarias o semanales pero con una periodicidad inferior a una vez al mes, un plazo que no exceda de tres meses.
7. Un contrato de duración determinada para el suministro regular, a modo de introducción, de periódicos y revistas diarias o semanales (suscripciones de prueba o introductorias) no se prorrogará automáticamente y finalizará automáticamente al término del período de prueba o del período introductorio.

Duración

8. Si la duración determinada de un contrato es superior a un año, después de un año el consumidor tiene en todo momento derecho a rescindirlo, con un plazo de preaviso que no exceda de un mes, a menos que la razonabilidad y la equidad dicten que una rescisión prematura del contrato sería inaceptable.

Artículo 15 - Pagos

1. Las formas de pago disponibles se muestran en el sitio web del comerciante o en la descripción del artículo respectivo, pero a más tardar en el proceso final de pedido en la "caja". A menos que se indique lo contrario, las reclamaciones de pago del contrato deben abonarse inmediatamente.
2. En la medida en que no se estipule otra fecha en el contrato o en las condiciones complementarias, las cantidades adeudadas por el consumidor deberán abonarse en un plazo de 14 días a partir del inicio del plazo de desistimiento o, en ausencia de plazo de desistimiento, en un plazo de 14 días a partir de la celebración del contrato. En el caso de un contrato de prestación de servicios, este plazo de 14 días comienza el día después de que el consumidor haya recibido la confirmación del contrato.
3. El consumidor está obligado a informar inmediatamente al comerciante de cualquier inexactitud en los datos de pago facilitados o declarados.
4. Si un consumidor no cumple su(s) obligación(es) de pago a tiempo, después de que el comerciante haya informado al consumidor sobre el retraso en el pago, el consumidor dispone de 14 días para cumplir su obligación de pago; si el pago no se realiza en este plazo de 14 días, se pagarán intereses legales sobre la suma adeudada y el comerciante tiene derecho a cobrar los costes extrajudiciales razonables de cobro en que haya incurrido. Estos costes de cobro ascienden, como máximo: al 15% de las cantidades impagadas hasta 2.500 €; al 10% a partir de los siguientes 2.500 €; y al 5% a partir de los siguientes 5.000 €, con un mínimo de 40 €. El comerciante puede apartarse de estas cantidades y porcentajes que sean favorables al consumidor.

Artículo 16 - Procedimiento de quejas

1. El comerciante dispone de un procedimiento de denuncias en su sitio web, al que ha dado suficiente publicidad, y tramitará las quejas de acuerdo con dicho procedimiento.
2. Un consumidor que haya descubierto deficiencias en la ejecución de un contrato debe presentar sus quejas al comerciante sin demora, en su totalidad y con descripciones claras.

3. Una respuesta a las quejas presentadas al comerciante se proporcionará en un plazo de 14 días, contados desde la fecha de recepción. Si se prevé que una queja requerirá un tiempo de procesamiento más largo, el comerciante responderá en un plazo de 14 días, confirmando la recepción e indicando cuando el consumidor puede esperar una respuesta más elaborada.
4. El consumidor debe conceder al comerciante un plazo de al menos 4 semanas para resolver la reclamación en consulta conjunta. Transcurrido este plazo, la reclamación se convierte en una disputa sujeta al sistema de resolución de controversias.

Artículo 17 - Litigios

1. Los contratos celebrados entre un comerciante y un consumidor y que estén sujetos a estos términos y condiciones generales están sujetos a la legislación holandesa. Dado que el comerciante centra sus actividades comerciales en España -donde vive el consumidor-, éste siempre puede apelar al derecho imperativo del consumidor vigente en España.
2. Los litigios entre un consumidor y un comerciante sobre la celebración o el ejercicio de contratos relativos a productos y servicios que este comerciante deba suministrar pueden someterse a la Comisión de Litigios a través de la Plataforma RLL europea (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>).
3. La Comisión de Litigios sólo tramitará un litigio si el consumidor presenta primero su reclamación sin demora, al empresario.
4. Si la queja no conduce a una solución, el litigio deberá someterse a la Comisión de Litigios a más tardar 12 meses después de que el consumidor haya presentado la queja al comerciante.
5. Si un consumidor desea someter una reclamación a la Comisión de Litigios, el comerciante queda vinculado por esa decisión. Preferiblemente, el consumidor notifica primero al comerciante.
6. Si un comerciante desea presentar un litigio a la Comisión de Litigios, el consumidor indicará, en respuesta a una solicitud por escrito del comerciante, si está de acuerdo con el contrato o prefiere que el litigio sea tratado por el tribunal competente. Si el consumidor no indica su elección al comerciante en un plazo de cinco semanas, el comerciante tiene derecho a someter el litigio al tribunal competente.
7. Las decisiones de la Comisión de Litigios están sujetas a las condiciones estipuladas en el reglamento de la Comisión de Litigios. Las decisiones de la Comisión de Litigios adoptan la forma de asesoramiento vinculante.
8. La Comisión de Litigios no tratará un litigio -o pondrá fin a su intervención- si al comerciante se le ha concedido una suspensión de pagos, ha quebrado o ha cesado de hecho sus actividades comerciales antes de que la comisión tratara el litigio durante una sesión y emitiera una decisión final.

Artículo 18 – Estipulaciones adicionales o diferentes

Las estipulaciones adicionales o que difieran de estas condiciones generales, no podrán ser perjudiciales para el consumidor y deben constar por escrito, o de tal forma que los consumidores puedan almacenarlas de forma fácilmente accesible en un medio duradero.

Artículo 19 - Enmienda de las condiciones generales

Las modificaciones de estas condiciones sólo entrarán en vigor después de que hayan sido publicadas de la forma adecuada, entendiéndose que cuando las modificaciones se apliquen durante la validez de una oferta, prevalecerá la estipulación que sea más favorable para el consumidor.

Apéndice I: Modelo de formulario para el derecho de desistimiento

Modelo de formulario para el derecho de desistimiento

(Este formulario sólo debe ser cumplimentado y devuelto si el consumidor desea rescindir el contrato)

- A: [Nombre del comerciante]
[Dirección geográfica del comerciante]

[Número de fax del comerciante, si dispone de él]

[Dirección de correo electrónico o dirección electrónica del comerciante]

- Yo/Nosotros (1) por medio del presente notifico/notificamos (1) que Yo/Nosotros (1) desisto/desistimos (1) de mi/nuestro (1) contrato de venta relativo a los siguientes bienes (1)/ la prestación del siguiente servicio (1)

- Pedido el (1) /recibido el (1)
- [Nombre del/de los consumidor(es)]
- [Dirección del/de los consumidor(es)]
- [Firma del/de los consumidor(es)] (sólo si este formulario es entregado en papel)
- [Fecha]

(1)* Suprimir o proporcionar información complementaria, según proceda.