



Condiciones generales B2C We Connect mayo 2018

Índice

- Artículo 1 – Definiciones
- Artículo 2 – Identidad del empresario
- Artículo 3 – Aplicabilidad
- Artículo 4 – La oferta
- Artículo 5 – El contrato
- Artículo 6 – Derecho de rescisión
- Artículo 7 – Los precios en caso de rescisión
- Artículo 8 – Exclusión del derecho de rescisión
- Artículo 9 – Los precios
- Artículo 10 – Conformidad y garantía
- Artículo 11 – Entrega y ejecución
- Artículo 12 – Transición continuativa: duración, rescisión y prórroga
- Artículo 13 – El pago
- Artículo 14 – Regulación de las reclamaciones
- Artículo 15 – Controversias
- Artículo 16 – Disposiciones adicionales o diferentes

Artículo 1 – Definiciones

A efectos de las presentes condiciones se aplican las siguientes definiciones:

1. **Período de reflexión:** el período en que el consumidor puede ejercer su derecho de rescisión;
2. **Consumidor:** la persona física que no opera en actividades profesionales y comerciales estipula un contrato a distancia con el empresario;
3. **Día:** día del calendario;
4. **Transición continuativa:** un contrato a distancia sobre una serie de productos y/o servicios cuya obligación de entrega y/o de adquisición se prolonga en el tiempo;
5. **Soporte duradero de datos:** cualquier medio que favorezca la conservación de las informaciones destinadas al consumidor o al empresario con el objetivo de permitir una consulta futura y una reproducción invariada de las informaciones memorizadas.
6. **Derecho de rescisión:** la posibilidad del consumidor, durante el período de reflexión, de renunciar al contrato a distancia;
7. **Formulario estándar:** el formulario estándar de rescisión que el empresario le proporciona al consumidor, el cual lo puede rellenar en caso de que quiera ejercer su derecho de rescisión;
8. **Empresario:** la persona física o jurídica que vende productos y/o servicios al consumidor a distancia;
9. **Contrato a distancia:** un contrato en que, en el ámbito de un sistema organizado por el empresario para la venta a distancia de productos y/o servicios, hasta la conclusión del contrato, se utilizan exclusivamente uno o más medios de comunicación a distancia;
10. **Tecnología para comunicarse a distancia:** medios que se pueden utilizar con el objetivo de estipular un acuerdo, sin que el consumidor y el empresario se encuentren al mismo tiempo en el mismo un lugar;
11. **Condiciones generales:** las presentes Condiciones Generales del empresario.



Artículo 2 – Identidad del empresario

We Connect Cooperatie U.A.

Dotterlaan 27, 6832 BD Arnhem, Países Bajos

Número de teléfono: 0031-85-489-9400

Correo electrónico: info@wconnect.eu

Número de identificación en la Cámara de Comercio: 09188839 (Países Bajos)

Número de IVA: NL820103184B01

Artículo 3 – Aplicabilidad

1. Las presentes Condiciones Generales se aplican a cualquier oferta del empresario y a cualquier contrato estipulado a distancia y orden entre el empresario y el consumidor;
2. Antes de que se estipule el contrato a distancia, el texto de las presentes condiciones generales se pondrá a disposición del consumidor. En el caso de que todo esto no fuera posible, antes de que se estipule el contrato a distancia, se indicará que es posible consultar las condiciones generales en sitio web del empresario y a petición del consumidor será enviado gratuitamente y en forma tempestiva;
3. Si el contrato a distancia se estipula electrónicamente, de manera diferente del apartado precedente y antes de que se estipule el contrato, se puede poner a disposición del consumidor el texto de las presentes condiciones por vía electrónica para que el consumidor pueda fácilmente guardarlo en un soporte de datos duradero. Si esto no fuera posible, antes de que se estipule el contrato a distancia, se indicará dónde se pueden encontrar las presentes Condiciones generales por vía electrónica que se podrán enviar al consumidor de forma electrónica o diferente y gratuitamente a petición del consumidor;
4. En caso de que, además de las presentes condiciones generales, se apliquen también específicas condiciones de productos o de servicios, se aplican el segundo y el tercer apartado y el consumidor siempre puede recurrir, en caso de condiciones generales opuestas, a la cláusula aplicable más favorable a él;
5. En caso de que una o más cláusulas de las presentes condiciones generales sean en cualquier momento parcialmente o totalmente invalidadas o destruidas, el contrato y las presentes condiciones siguen siendo válidas y en una consulta conjunta la cláusula correspondiente será sustituida rápidamente por una cláusula que se parece lo más posible al original;
6. Situaciones que no se han establecido en las presentes condiciones generales se deben evaluar de conformidad con las presentes condiciones generales;
7. La falta de claridad sobre la explicación o el contenido de una o más cláusulas de nuestras condiciones tiene que ser interpretada según las presentes condiciones generales;

Artículo 4 – La oferta

1. Si una oferta está sujeta a una duración limitada o a condiciones, todo esto será mencionado explícitamente en la oferta;
2. La oferta no es vinculante. El empresario tiene derecho a cambiar y adaptar la oferta;
3. La oferta incluye una completa y precisa descripción de los productos y/o de los servicios ofrecidos. La descripción es detallada para que el consumidor pueda evaluar atentamente la oferta. Si el empresario utiliza imágenes, estas constituyen una reproducción conforme de los productos y/o servicios ofrecidos. Evidentes faltas y manifiestos errores de la oferta no vinculan al empresario;
4. Todas las imágenes, las especificaciones y los datos en la oferta son aproximativos y no pueden dar lugar a una indemnización o a la resolución del contrato;

We Connect Coöperatie U.A. Postbus 156 6860 AD Oosterbeek Nederland KVK: 09188839

Tel: +3185 48 99 400

email: info@wconnect.eu

www.wconnect.eu

5. Las imágenes presentes reflejan la reproducción conforme de los productos. El empresario no puede garantizar que los colores de las imágenes sean los mismos que los verdaderos colores de los productos;
6. Cada oferta contiene informaciones adecuadas para que el consumidor entienda muy bien cuáles son los derechos y las obligaciones que se relacionan con la aceptación de la oferta. En particular esto es sobre:
 - El precio que incluye los impuestos;
 - Eventuales costos de envío;
 - El modo en que se estipula el contrato y las acciones que necesita;
 - La eventual aplicabilidad del derecho de rescisión;
 - El método de pago, entrega y ejecución del contrato;
 - El plazo para la aceptación de la oferta y el plazo en el que el empresario garantiza el precio ofrecido;
 - El importe de la tarifa para la comunicación a distancia si el coste de la utilización de los medios de comunicación a distancia se calculan de manera diferente con respecto de la tarifa básica por el medio de comunicación utilizado;
 - Si se archiva el contrato después de su estipulación y si así como el consumidor puede consultarlo;
 - La forma en que el consumidor puede controlar y, si es necesario, rectificar los datos proporcionados en el ámbito del contrato antes de la estipulación de dicho contrato;
 - Las eventuales otras lenguas, además del español, en que se puede estipular el contrato;
 - Código de conducta a que el empresario tiene que atenerse y la forma en que el consumidor puede consultar el código de conducta por vía electrónica; y
 - La duración mínima de un contrato a distancia en caso de una transición continuativa.

Artículo 5 – El contrato

1. El contrato se estipula, a reserva de lo enunciado en el apartado 4, en el momento de la aceptación por parte del consumidor de la oferta que se adapta a las condiciones especificadas;
2. Si el consumidor ha aceptado la oferta por vía electrónica, el empresario confirma de forma tempestiva la recepción de la aceptación de la oferta por vía electrónica. Hasta que no se confirma la orden, el consumidor puede rescindir el contrato;
3. Si el contrato se estipula por vía electrónica, el empresario adoptará apropiadas medidas técnicas y organizativas para garantizar la transmisión electrónica segura de datos y asegurará un sitio seguro. Si el consumidor puede pagar por vía electrónica, el empresario adoptará todas las medidas de seguridad necesarias;
4. El empresario puede, de conformidad con la ley, informarse sobre la posibilidad por parte del consumidor de cumplir sus obligaciones de pago, y además sobre todos aquellos hechos y factores importantes para (io) una responsable estipulación del contrato a distancia. Si el empresario con arreglo a esto, tiene buenos motivos para no estipular el contrato, él tiene el derecho de rechazar una orden o una petición o de establecer condiciones especiales a la ejecución;
5. El empresario enviará al consumidor, junto al producto o al servicio, las siguientes informaciones de forma escrita o de manera que todas estas informaciones pueden ser guardadas por el consumidor de manera accesible en un soporte duradero:

- a. La dirección de la sede de la empresa del empresario donde el consumidor puede presentar reclamaciones;
 - b. Las condiciones según y la forma en que el consumidor puede ejercer el derecho de rescisión o una clara comunicación en relación con la exclusión del derecho de rescisión;
 - c. Las informaciones sobre los servicios post-venta y garantías;
 - d. Las informaciones incluidas en el artículo 4 apartado 3 de las presentes condiciones, salvo que el empresario ya no haya proporcionado los datos al consumidor antes de la ejecución del contrato;
6. Los requisitos para rescindir el contrato si el contrato tiene una duración de más de un año o por un tiempo indefinido;
 7. En caso de una transición continuativa, el apartado precedente se aplica solamente a la primera entrega;
 8. Se estipula cualquier contrato con las condiciones suspensivas de una suficiente disponibilidad de los productos.

Artículo 6 – Derecho de rescisión

Entrega de los productos:

1. En caso de una adquisición, el consumidor tiene la posibilidad de valerse de la resolución del contrato por 14 días sin tener que motivar las razones. Dicho período de reflexión empieza el día siguiente cuando el consumidor o el representante, previamente elegido por el consumidor e indicado al empresario, recibe el producto;
2. Durante el período de reflexión, el consumidor tratará el producto y el embalaje con cuidado. Desempaquetará o utilizará el producto solamente para evaluar si desea tener el producto. En el caso de que tenga que ejercer su derecho de rescisión, restituirá el producto con los relativos accesorios y – cuando razonablemente posible – en el estado y en el embalaje original al empresario de conformidad con las razonables y claras instrucciones del empresario;
3. Si el consumidor quiere ejercer del derecho de rescisión, está obligado a dejarlo claro al empresario dentro de 14 días de la recepción del producto. El consumidor tiene que comunicarlo mediante el formulario estándar. Después de que el consumidor ha indicado su deseo de ejercer su derecho de rescisión, el cliente tiene que restituir el producto dentro de 14 días. El consumidor tiene que demostrar que los productos entregados se hayan restituido a tiempo, por ejemplo, a través de un recibo de envío;
4. Si el cliente al final del período indicado en los apartados 2 y 3 no ha manifestado su intención de ejercer su derecho de rescisión o el producto no ha sido restituido al empresario, la venta es un hecho.

Prestación de servicios:

5. En caso de prestación de servicios, el consumidor tiene la posibilidad de acogerse de la resolución del contrato sin explicar las razones por 14 días, a partir del día de la estipulación del contrato;
6. Para ejercer el derecho de rescisión, el consumidor actuará de acuerdo con las razonables y claras instrucciones del empresario en el momento de la oferta o dentro de la prestación de servicios.

Artículo 7 – Costos en caso de rescisión

1. Si el consumidor ejerce su derecho de rescisión, solamente los costos de restitución corren a cargo del consumidor;
2. En caso de que el consumidor haya pagado un importe, el empresario restituirá dicho importe lo antes posible, sin embargo como máximo dentro de 14 días después de la rescisión. Es necesario que el empresario ya haya recibido el producto o que el consumidor pueda demostrar un recibo de completa restitución. Se efectuará la restitución del pago utilizando la misma formalidad usada por el consumidor salvo que el consumidor haya indicado expresamente otra formalidad de pago;
3. En caso de daño a causa de negligencia por parte del consumidor, el mismo consumidor es responsable del eventual deterioro del valor del producto;
4. El consumidor no puede ser el responsable por el deterioro del valor del producto en el caso de que el empresario no haya facilitado toda la información sobre los requisitos legales sobre el derecho de rescisión, que es necesario facilitar antes de la estipulación del contrato.

Artículo 8 – Exclusión del derecho de rescisión

1. El empresario puede excluir el derecho de rescisión del consumidor por los productos con arreglo a los apartados 2 y 3. La exclusión del derecho de rescisión es válido solamente si el empresario lo declara claramente en la oferta, a tiempo para la estipulación del contrato;
2. La exclusión del derecho de rescisión es posible solamente por productos:
 - a. Que el empresario ha realizado con arreglo a las especificaciones del consumidor;
 - b. Que son claramente de carácter personal;
 - c. Que no se pueden restituir a causa de su carácter;
 - d. Que se deterioran rápidamente o se hacen obsoletas;
 - e. Cuyo precio está sujeto a oscilaciones en el mercado financiero sobre el que el empresario no influye;
 - f. Por periódicos y revistas;
 - g. Por grabaciones de audio y de video y por software de ordenador a que el consumidor ha roto el precinto;
 - h. Por productos sanitarios a que el consumidor ha roto el precinto.
3. La exclusión del derecho de rescisión es posible solamente por servicios:
 - a. En relación con alojamientos, transportes, restaurantes o tiempo libre que tienen que ocurrir en una cierta fecha o durante un período específico;
 - b. Cuya prestación empieza, con el expreso consentimiento del consumidor, antes de que el período de reflexión se acabe;
 - c. Relativas a apuestas y loterías.

Artículo 9 – El precio

1. Los precios de los productos y/o servicios ofrecidos no serán objeto de aumento durante el período de validez de la oferta, excepto por los cambios de precios debido a los cambios de las tarifas IVA;
2. Contrariamente al apartado precedente, el empresario puede ofrecer productos o servicios con precios variables, sujetos a oscilaciones en el mercado financiero en el que el empresario no tiene influencia. Esta correlación con las oscilaciones y el hecho de que los precios eventualmente indicados son los precios recomendados, son indicados en la oferta;

3. El aumento de los precios, dentro de tres meses después de la estipulación del contrato, se permiten solamente si son imputables a normativas o disposiciones legales;
4. El aumento de los precios, a partir de los tres meses después de la estipulación del contrato, se permiten solamente si el empresario lo haya convenido y:
 - a. Ellos son imputables a normativas o disposiciones legales; o
 - b. Si el consumidor tiene la autoridad para rescindir el contrato a partir del día en que hay un aumento de los precios;
5. Todos los precios o servicios indicados incluyen el IVA;
6. Todos los precios están sujetos a errores de imprenta. El empresario no es responsable en caso de errores de imprenta, en tal caso el empresario no está obligado a entregar el producto según el precio errado.

Artículo 10 - Conformidad y garantía

1. El empresario garantiza que los productos y/o servicios respetan el contrato, las especificaciones que se indican en la oferta, los razonables requisitos de fiabilidad y/o utilización y las normativas y las reglas vigentes en la fecha de la estipulación del contrato. Si acordado, el empresario garantiza también que el producto es adecuado por otra utilización con respecto de lo normal;
2. Una garantía del empresario, fabricante o importador no altera los derechos legales y los créditos que el consumidor puede avanzar con respecto al empresario en virtud del contrato;
3. Es necesario informar al empresario los posibles defectos o productos erróneamente entregados dentro de cuatro semanas después de la entrega. Se deben restituir los productos nuevos y en el embalaje original;
4. El período de garantía del empresario corresponden al período de garantía de la fábrica. El empresario no es responsable ni por la disponibilidad última de los productos por cada aplicación por parte del consumidor, ni por eventuales consejos sobre la utilización o la aplicación de los productos;
5. La garantía no es válida si:
 - a. El consumidor ha reparado por sí mismo y/o tratado los productos facilitados o terceros los han reparado y/o tratado;
 - b. Los productos entregados se exponen en situaciones inusuales, tratados con negligencia o tratados contrariamente a las indicaciones del empresario y/o a las instrucciones del embalaje;
 - c. La completa o parcial no conformidad es el resultado de reglas que la autoridad competente ha puesto o pondrá sobre el carácter de la calidad de los materiales que se han empleado.

Artículo 11 - Entrega y ejecución

1. El empresario observará la máxima atención en el recibo y en la realización de ordenes de productos y en la evaluación de peticiones de prestaciones de servicios;
2. El lugar de la entrega es la dirección que el consumidor ha precisado al empresario;
3. En conformidad con el apartado 4 de dicho artículo, la empresa seguirá rápidamente las órdenes aceptadas en un plazo no superior a 30 días salvo que el consumidor esté de acuerdo con un tiempo de entrega más largo. En caso de que la entrega se retrase o una orden pueda ser seguido parcialmente o no pueda ser hecho, el consumidor recibirá noticia en un plazo no superior a 30 días después de la orden. En este caso el consumidor tiene derecho a la resolución del contrato sin costos. El consumidor no tiene derecho a una indemnización;

4. Todos los plazos de entrega son aproximativos. El consumidor no puede tener ningún derecho de los eventuales plazos. Con la superación de un plazo, el consumidor no tiene ningún derecho para obtener una indemnización;
5. En caso de resolución en conformidad con el apartado 3 de dicho artículo, el empresario reembolsará de forma tempestiva el importe que el consumidor ha pagado a más tardar 14 días de la resolución;
6. Se la entrega de un producto ordenado resulta imposible, el empresario se comprometerá de manera activa con el objetivo de facilitar un producto sustitutivo. A más tardar la entrega, se indicará de manera clara y razonable que se facilita un producto sustitutivo. Los costes de una eventual restitución corren a cargo del empresario.
7. El riesgo de daño y/o pérdida de los productos corre a cargo del empresario hasta el momento de la entrega al consumidor o a un representante suyo indicado previamente al empresario, a menos que sea diferentemente acordado.

Artículo 12 Transición continuativa: duración, rescisión y prórroga

Rescisión

1. El consumidor puede rescindir en cualquier momento un contrato que ha sido estipulado por un tiempo indefinido y que sirve al abastecimiento regular de productos (incluida la electricidad) o servicios. La rescisión tiene que ser en conformidad con las leyes de rescisión y con un preaviso de al máximo un mes;
2. El consumidor que ha estipulado el contrato por un período determinado, que sirve al abastecimiento regular de productos (incluida la electricidad) o servicios, puede en cualquier momento hacia finales del tiempo específico rescindir el contrato en conformidad con las leyes de rescisión y con un preaviso de al máximo un mes;
3. En conformidad con los contratos indicados en los dichos apartados, el consumidor puede:
 - a. Rescindir el contrato en cualquier momento y no limitarse a rescindir en un determinado momento o período;
 - b. Rescindir por lo menos en la misma manera con la cual lo han estipulado;
 - c. Rescindir siempre con el mismo preaviso con el cual el empresario ha estipulado por sí mismo.

Prórroga

4. Un contrato que se ha estipulado por un período determinado y que sirve al abastecimiento regular de productos (incluida la electricidad) o servicios no puede ser prorrogado tácitamente o renovado por un período determinado;
5. De manera diferente del precedente apartado, un contrato que ha sido estipulado por un período determinado y que sirve al abastecimiento regular de periódicos, semanarios y revistas, puede ser tácitamente prorrogado por un período determinado de un máximo de tres meses si el consumidor puede rescindir dicha prórroga hacia el final de la prórroga con un preaviso de un máximo de un mes.
6. Un contrato que ha sido estipulado por un período determinado que sirve al abastecimiento regular de productos y servicios, puede ser prorrogado solamente tácitamente por un período indeterminado si el consumidor puede rescindir en cualquier momento con un preaviso de máximo de un mes y con un preaviso de máximo de tres meses en caso de que el contrato sirva al abastecimiento regular pero menos de una vez al mes de periódicos, semanarios y revistas;



7. Un contrato con una duración limitada que sirve al abastecimiento regular por prueba de periódicos, semanarios y revistas (suscripción de prueba o introductora) no se prorroga tácitamente y se concluye automáticamente al final del período de prueba o de introducción.

Duración

Si un contrato tiene una duración de más de un año, el consumidor puede rescindir el contrato después de un año en cualquier momento con un preaviso de al máximo un mes salvo que la coherencia y la equidad se opongan a la revocación antes del final de la duración que se había acordado.

Artículo 13 – Pago

1. Si no es acordado de manera diferente, el consumidor tiene que pagar los importes debidos dentro de siete días hábiles después del comienzo del período de reflexión como indicado en el artículo 6 apartado 1. En el caso de un contrato que facilite un servicio, dicho período empieza después de que el consumidor haya recibido la confirmación del contrato;
2. El consumidor deberá informar de forma tempestiva al empresario sobre las inexactitudes de los datos de pago que se han suministrado o indicado;
3. En caso de morosidad del consumidor, el empresario tiene derecho a, salvo limitaciones legales, añadir a la cuenta del consumidor razonables costos que tiene que pagar previa comunicación.

Artículo 14 – Regulación de las reclamaciones

1. El empresario dispone de un conocido procedimiento de reclamaciones que gestiona de conformidad con la regulación de las reclamaciones;
2. Las reclamaciones sobre la ejecución del contrato deben ser completamente y claramente descritas y presentadas al empresario a más tardar 7 días después de que el consumidor haya descubierto los defectos;
3. Las reclamaciones comunicadas al empresario se reflejan dentro de un período de 14 días de la fecha de recibo. Si una reclamación necesita un período procesal más largo, el empresario, dentro de 14 días, responderá con un mensaje de respuesta y con una indicación en relación al momento en el cual el consumidor puede esperar una respuesta más detallada;
4. Si una reclamación no puede ser resuelta mediante una consulta conjunta, se crea un controversia susceptible a la regulación de las controversias;
5. En caso de reclamaciones, en primer lugar el consumidor tiene que dirigirse al empresario. En caso de que las reclamaciones no puedan ser resueltas en consulta conjunta y si la tienda pertenece a la Stichting WebwinkelKeur (Fundación para la evaluación de tiendas online), el consumidor tiene que dirigirse a la Stichting WebwinkelKeur que mediará gratuitamente. Se puede controlar si la tienda online pertenece a la Stichting consultando <https://www.webwinkelkeur.nl/leden/>. En el caso de que no se hubiera buscado una solución después de la mediación, el consumidor tiene la posibilidad de presentar la reclamación a un comité independiente para las disputas que es nombrado por la Stichting WebwinkelKeur, cuya decisión es vinculante y tanto el empresario como el consumidor concordan con dicha decisión vinculante. La presentación de un controversia a ese comité exige el pago por parte del consumidor que tiene que retribuir el mismo comité. Además es posible presentar reclamaciones mediante la plataforma europea ODR <http://ec.europa.eu/odr>
6. Una reclamación no suspende el empresario de sus obligaciones, salvo que el empresario indique de manera diferente por escrito;



7. Si la reclamación del consumidor se ha considerado fundada por parte del empresario, el empresario podrá sustituir o reparar gratuitamente, a su elección, los productos que se han facilitado.

Artículo 15 – Controversias

1. Se aplicará exclusivamente la normativa neerlandesa a los contratos entre el empresario y el consumidor a las cuales se refieren estas condiciones generales, incluso si el consumidor reside en el extranjero;
2. La Convención de Viena no es aplicable.

Artículo 16 – Ulteriores o diferentes disposiciones

Ulteriores o diferentes disposiciones a las presentes condiciones generales no pueden ser en detrimento del consumidor y se deben registrar por escrito o de manera que podrán ser salvados por el consumidor de forma accesible en un soporte duradero.



**Formulario estándar para la resolución del contrato
(Rellenad este formulario solo en caso de resolución del contrato)**

A
We Connect
Apartado de correos 156
6860 AD Oosterbeek
Países Bajos
info@wconnect.eu
tel. 0031-85-489-9400

Yo/Nosotros* os comunico/comunicamos* que yo/nosotros* rescindo/rescindimos el contrato sobre la venta de los siguientes productos/de la prestación del siguiente servicio*:

Ordenado el (DD/MM/AAAA)

Número de orden:

Recibido el (DD/MM/AAAA)

Nombre/Nombres consumidor/es

Dirección consumidor/es:

Número IBAN:

Firma del/de los consumidor/es (solo si se presenta el formulario en papel)

Fecha (DD/MM/AAAA)

***Tachar lo que no proceda**

**We Connect Coöperatie U.A. Postbus 156 6860 AD Oosterbeek Nederland KVK: 09188839
Tel: +3185 48 99 400 email: info@wconnect.eu www.wconnect.eu**