

Términos y condiciones generales de Stichting Webshop Keurmerk



Estos Términos y condiciones generales de Stichting Webshop Keurmerk se redactaron en consulta con Consumentenbond [Asociación de consumidores] en el contexto del Grupo de coordinación de autorregulación [Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg CZ] del Consejo socioeconómico [Sociaal-economische Raad] y entrarán en vigor el 1 junio 2014

CONTENIDO:

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 - Obligaciones del consumidor durante el período de reflexión

Artículo 8 - Ejercicio del derecho de desistimiento del Consumidor y los costos

Artículo 9 - Obligación del empresario en caso de desistimiento

Artículo 10 - Exclusión del derecho de desistimiento

Artículo 11 - El precio

Artículo 12 - Cumplimiento y extra garantía

Artículo 13 - Entrega y ejecución

Artículo 14 - Contrato de ejecución continuada: duración, extinción y prórroga

Artículo 15 - Pago

Artículo 16 - Procedimiento de quejas

Artículo 17 - Disputas

Artículo 18 - Disposiciones adicionales o variantes

Artículo 1 – Definiciones

En estos Términos y Condiciones, los siguientes términos tendrán los siguientes significados:

1. **Acuerdo adicional:** un acuerdo en el que el Consumidor adquiere productos, contenido digital y/o servicios con respecto a un acuerdo a distancia y estos bienes, contenido digital y/o servicios son entregados por el Empresario o un tercero sobre la base de un acuerdo entre este tercero y el Empresario;
2. **Período de reflexión:** el período durante el cual el Consumidor puede hacer uso de su derecho de desistimiento;
3. **Consumidor:** la persona física que no actúa con fines relacionados con sus actividades comerciales, comerciales, artesanales o profesionales;
4. **Día:** día calendario;
5. **Contenido digital:** datos producidos y entregados en forma digital;
6. **Contrato de rendimiento continuo:** un contrato que sirve para entregar bienes, servicios y/o contenido digital en un período determinado;
7. **Portador de datos sostenible:** cualquier medio, incluido el correo electrónico, que permita al Consumidor o al Empresario almacenar información dirigida a él personalmente de forma que posibilite su futura consulta y uso durante un período acorde con la finalidad a la que se destina la información. y que hace posible la reproducción inalterada de la información almacenada;
8. **Derecho de desistimiento:** la opción del Consumidor de no continuar con el acuerdo a distancia dentro del período de reflexión;
9. **Emprendedor:** la persona física o jurídica que es miembro de Stichting Webshop Keurmerk y que proporciona productos, (acceso a) contenidos digitales y/o servicios a Consumidores a distancia;
10. **Contrato a distancia:** un contrato celebrado por el Empresario y el Consumidor en el marco de un sistema organizado de venta a distancia de productos, contenidos y/o servicios digitales, por el que se hace uso exclusivo o adicional de una o más tecnologías de comunicación a distancia hasta la celebración del contrato;
11. **Formulario estándar de desistimiento:** el formulario estándar europeo de desistimiento incluido en el Anexo 1;
12. **Tecnología para la comunicación a distancia:** un medio para ser utilizado para celebrar un acuerdo sin que el Consumidor y el Empresario estén juntos en el mismo lugar al mismo tiempo;

Artículo 2 – Identidad del Emprendedor

Nombre del empresario: Senso-Care BV (S.L.)

Dirección comercial: Argonstraat 102, 2718 SN Zoetermeer, Países Bajos

Número de teléfono y horario de atención telefónica al Emprendedor: +31 70 3620307 (de lunes a viernes de 10:00 a 16:00 horas)

Dirección de correo electrónico: info@sensocare.es

Número de la Cámara de Comercio:83270329

Número de identificación del IVA:NL8628.03.366.B.01

Artículo 3 – Aplicabilidad

1. Estos Términos y Condiciones Generales se aplican a cualquier oferta del Empresario y a cualquier contrato a distancia celebrado por el Empresario y el Consumidor.
2. Antes de celebrar un contrato a distancia, el Empresario deberá poner a disposición el texto de estos Términos y Condiciones Generales de forma gratuita y tan pronto como sea posible. Si esto es razonablemente imposible, el Emprendedor deberá indicar de qué manera se pueden consultar las Condiciones Generales y que se enviarán sin cargo si así se solicita, antes de la celebración del contrato a distancia.
3. Si el contrato a distancia se concluye electrónicamente, el texto de estos Términos y Condiciones Generales, en desviación de la sección anterior y antes de que se celebre el contrato a distancia, también se puede proporcionar al Consumidor electrónicamente de tal manera que el Consumidor pueda almacenarlo fácilmente en un soporte de datos a largo plazo. Si esto es razonablemente imposible, se especificará dónde se pueden consultar electrónicamente las Condiciones Generales y que se enviarán a solicitud del Consumidor de forma gratuita, ya sea por medios electrónicos o de otro modo, antes de celebrar el contrato a distancia;
4. En caso de que se apliquen condiciones específicas de productos o servicios además de estos Términos y Condiciones Generales, se aplicarán los párrafos segundo y tercero en consecuencia, y en caso de términos y condiciones contradictorios, el Consumidor siempre podrá apelar a la disposición aplicable que sea más favorable para él/ella.

Artículo 4 – La oferta

1. Si una oferta es de duración limitada o si se aplican ciertas condiciones, se indicará explícitamente en la oferta.
2. La oferta contiene una descripción completa y precisa de los productos, contenidos digitales

y/o servicios ofrecidos. La descripción está adecuadamente detallada para que el Consumidor pueda valorar los productos, o servicios y/o contenidos digitales. Si el Empresario hace uso de fotografías, éstas son imágenes veraces de los productos y/o servicios que ofrece. Los errores o errores evidentes en la oferta no vinculan al Emprendedor.

3. Todas las ofertas contienen tal información que es claro para el Consumidor qué derechos y obligaciones se adjuntan a la aceptación de la oferta.

Artículo 5 – El contrato

1. Con sujeción a lo dispuesto en el párrafo 4, el contrato será válido cuando el Consumidor haya aceptado la oferta y haya cumplido los términos y condiciones establecidos.

2. Si el Consumidor aceptó la oferta por medios electrónicos, el Emprendedor deberá acusar recibo de haber aceptado la oferta por medios electrónicos. Mientras no se haya confirmado la recepción de dicha aceptación, el Consumidor podrá rescindir el contrato.

3. Si el contrato se celebra electrónicamente, el Emprendedor tomará las medidas de seguridad técnicas y organizativas apropiadas para 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 límites de la ley, recopilar información sobre la capacidad del Consumidor para cumplir con sus obligaciones de pago y todos los hechos y factores relevantes para concluir responsablemente el contrato a distancia. Si, actuando sobre los resultados de esta investigación, el Empresario tiene motivos fundados para no celebrar el contrato, tiene derecho legal a rechazar un pedido o solicitud justificada, o a adjuntar condiciones especiales a la ejecución.

5. Antes de entregar el producto, el Empresario deberá enviar la siguiente información junto con el producto, el servicio o el contenido digital por escrito o de manera que el Consumidor pueda almacenarlo de manera accesible en un soporte de datos a largo plazo:

a. la dirección de visita del establecimiento comercial del Emprendedor donde el Consumidor puede ponerse en contacto con cualquier queja;

b. las condiciones y la forma en que el Consumidor puede ejercer el derecho de desistimiento o, en su caso, información clara sobre su exención del derecho de desistimiento;

c. la información correspondiente a los servicios postventa y garantías existentes;

d. el precio incluidos todos los impuestos del producto, servicio o contenido digital, en su caso los gastos de envío 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 superior a un año o por tiempo indefinido;

f. el formulario estándar de desistimiento si el Consumidor tiene derecho de desistimiento.

6. el formulario estándar de desistimiento si el Consumidor tiene derecho de desistimiento.

Artículo 6 – Derecho de desistimiento

En caso de productos:

1. El Consumidor puede repudiar un contrato de compra de un producto sin dar razones por un período de reflexión de al menos 14 días. El Empresario puede preguntar al Consumidor sobre el motivo del desistimiento, pero no puede obligarlo a exponer su(s) motivo(s).
2. El período de reflexión a que se refiere la subcláusula 1 comienza el día en que el producto es recibido por el Consumidor o por un tercero designado por él con anticipación y que no es el transportista, o
 - a. si el Consumidor ordenó varios productos en el mismo pedido: el día en que el Consumidor o un tercero designado por él recibió el último producto. El Empresario podrá rechazar un pedido de varios productos con diferentes fechas de entrega siempre que informe claramente al Consumidor antes del proceso de pedido.
 - b. en caso de que la entrega de un producto consista en varios lotes o partes: el día en que el Consumidor o un tercero designado por él recibió el último lote o la última parte.
 - c. en caso de un acuerdo sobre la entrega regular de productos durante un período determinado: el día en que el Consumidor o un tercero designado por él recibió el primer producto.

Período de reflexión ampliado para productos, servicios y contenidos digitales que no se hayan entregado en un soporte físico en caso de que no se proporcione información sobre el derecho de desistimiento:

3. Si el Empresario no ha facilitado al Consumidor la información legalmente exigida sobre el derecho de desistimiento o no ha facilitado el formulario normalizado de desistimiento, el plazo de reflexión expira doce meses después de la finalización del plazo de reflexión original de conformidad con el plazo de reflexión determinado en los incisos anteriores de este artículo.
4. Si el Empresario proporcionó al Consumidor la información a que se refiere el artículo anterior dentro de los doce meses posteriores al día de inicio del período de reflexión original, el período de reflexión expira 14 días después del día en que el Consumidor recibió la información.

Artículo 7 – Obligaciones del consumidor durante el tiempo de reflexión

1. Durante este período, el Consumidor deberá manipular el producto y el embalaje con cuidado. El Consumidor solo podrá desempaquetar o utilizar el producto en la medida necesaria para establecer la naturaleza, las características y el efecto del producto. El principio rector es que el Consumidor solo puede manipular e inspeccionar el producto de la manera en que se le permite manipular un producto en una tienda.

2. El Consumidor solo es responsable de la disminución del valor del producto que sea causada por la forma de manipular el producto que fue más allá de lo permitido en el inciso 1.
3. El Consumidor no es responsable de la disminución del valor del producto si el Empresario no le ha proporcionado toda la información legal sobre el derecho de desistimiento antes de celebrar el Acuerdo.

Artículo 8 – Ejercicio del derecho de desistimiento del Consumidor y los costos

1. Si el Consumidor ejerce su derecho de desistimiento, deberá notificarlo inequívocamente al Empresario con el formulario estándar de desistimiento dentro del período de reflexión.
2. El Consumidor deberá devolver el producto o entregarlo a (el representante autorizado de) el Empresario lo antes posible pero dentro de los 14 días contados a partir del día siguiente a la notificación a que se refiere la subcláusula 1. Esto no será necesario si el empresario ofreció para recoger el producto él mismo. El Consumidor respetó el plazo de devolución del producto en cualquier caso si el producto se devuelve antes de la expiración del plazo de reflexión.
3. El Consumidor devolverá el producto con todos los accesorios entregados y, si es razonablemente posible, en el estado y embalaje originales y de conformidad con las instrucciones razonables y claras proporcionadas por el Empresario.
4. El riesgo y la carga de la prueba para el correcto y oportuno ejercicio del derecho de desistimiento recae sobre el Consumidor.
5. El Consumidor correrá con los gastos directos de devolución del producto. Si el Empresario no ha informado que el Consumidor debe asumir estos costos o si el Empresario señaló que él mismo asumirá los costos, el Consumidor no debe pagar el costo de devolución del producto.
6. Si el Consumidor se retira después de haber solicitado explícitamente que la prestación de un servicio o el suministro de gas, agua o electricidad que no estén listos para la venta no se inicien en un volumen limitado o en una cantidad determinada durante el período de reflexión, el Consumidor deberá pagar al Empresario una cantidad que sea igual a la parte de la obligación ya cumplida en el momento del desistimiento en comparación con el cumplimiento total de la obligación.
7. El Consumidor no corre con los costes de la prestación de servicios de suministro de agua, gas o electricidad que no hayan sido preparados para la venta en un volumen o cantidad limitada, o por el suministro de calefacción urbana si
 - a. el Empresario no ha proporcionado al Consumidor la información legalmente requerida sobre el derecho de desistimiento, la compensación de costos en caso de desistimiento o el formulario estándar de desistimiento, o
 - b. si el Consumidor no ha solicitado explícitamente que la prestación del servicio o el suministro de gas, agua y electricidad o calefacción urbana se inicie durante el período de reflexión.
8. El Consumidor no asume ningún costo por la entrega total o parcial de contenido digital no almacenado en un soporte físico si

- a. antes de la entrega, no ha dado su consentimiento expreso para iniciar la ejecución del contrato antes de que finalice el período de reflexión;
 - b. no reconoció perder su derecho de desistimiento al dar su consentimiento; o
 - c. el Empresario no pudo confirmar la declaración del Consumidor.
9. Si el Consumidor ejerce su derecho de desistimiento, todos los acuerdos adicionales terminan de pleno derecho.

Artículo 9 – Obligaciones del empresario en caso de desistimiento

1. Si el Emprendedor hace posible la notificación de desistimiento por medios electrónicos, deberá enviar a la brevedad un acuse de recibo.
2. El Empresario reembolsará todos los pagos realizados por el Consumidor, incluidos los gastos de envío que el Consumidor pueda cobrar por el producto devuelto, tan pronto como sea posible pero dentro de los 14 días siguientes al día en que el Consumidor le notificó el desistimiento. Salvo que el Emprendedor se ofrezca a recoger él mismo el producto, puede esperar con el reembolso hasta haber recibido el producto o hasta que el Consumidor demuestre que devolvió el producto, lo que ocurra primero.
3. El Empresario deberá hacer uso del mismo medio de pago que utilizó el Consumidor, a menos que el Consumidor consienta en otro método. El reembolso es gratuito para el Consumidor.
4. Si el Consumidor optó por un método de entrega más costoso en lugar de la entrega estándar más barata, el Empresario no necesita reembolsar los costos adicionales por el método más costoso.

Artículo 10 - Exclusión del derecho de desistimiento

El Emprendedor puede excluir los siguientes productos y servicios del derecho de desistimiento, pero solo si el Emprendedor lo notificó claramente al hacer la oferta o, en cualquier caso, con tiempo suficiente antes de concluir el acuerdo:

1. Productos o servicios cuyo precio está sujeto a fluctuaciones en el mercado financiero sobre las que el Emprendedor no tiene influencia y que pueden ocurrir dentro del período de desistimiento;
2. Acuerdos que se celebran en subasta pública. Una subasta pública se define como un método de venta en el que el Empresario ofrece productos, contenidos digitales y/o servicios al Consumidor que está personalmente presente o tiene la posibilidad de estar personalmente presente en la subasta bajo la dirección de un subastador y en el que el adjudicatario se obliga a adquirir los productos, los contenidos digitales y/o los servicios.
3. Acuerdos de servicios, después de la ejecución total del servicio, pero solo si
 - a. la ejecución comenzó con el consentimiento previo explícito del Consumidor; y

- b. el Consumidor declaró que perderá su derecho de desistimiento tan pronto como el Empresario haya cumplido completamente el contrato.
4. Contratos de servicios para la puesta a disposición de alojamiento cuando se prevea un determinado período de ejecución y distintos de los destinados a vivienda, transporte de mercancías, servicios de alquiler de coches y restauración;
 5. Contratos relacionados con actividades de ocio cuando en el contrato se prevea una determinada fecha o período de ejecución;
 6. Productos fabricados de acuerdo con las especificaciones del Consumidor que no sean prefabricados y que se produzcan sobre la base de la elección o decisión individual del Consumidor o que estén destinados a una persona específica;
 7. Productos perecederos o productos con una durabilidad limitada.
 8. Productos precintados que por razones de salud o higiene no sean aptos para ser devueltos y cuyo precinto haya sido roto;
 9. Productos que por su naturaleza se mezclan irreversiblemente con otros productos;
 10. Bebidas alcohólicas cuyo precio se haya pactado al término del contrato pero cuya entrega sólo pueda efectuarse después de 30 días, y cuyo valor real dependa de las fluctuaciones del mercado que el Emprendedor no puede afectar.
 11. Grabaciones de audio y video selladas y programas de computadora cuyos sellos se rompieron después de la entrega;
 12. Diarios, publicaciones periódicas o revistas, con excepción de las suscripciones a los mismos;
 13. La entrega de contenido digital que no sea en un soporte físico, pero solo si:
 - a. la ejecución se inició con el consentimiento previo explícito del Consumidor;
 - b. el Consumidor declaró que perderá su derecho de desistimiento al hacerlo.

Artículo 11 - El precio

1. Los precios de los productos y/o servicios proporcionados no se incrementarán durante el período de validez indicado en la oferta, sujeto a cambios en el precio debido a cambios en las tasas de IVA.
2. Contrario al párrafo anterior, el Emprendedor podrá ofrecer productos o servicios cuyos precios estén sujetos a fluctuaciones en el mercado financiero que estén fuera del control del Emprendedor, a precios variables. La oferta indicará la posibilidad de estar sujeta a fluctuaciones y el hecho de que los precios indicados son precios objetivo.
3. Los aumentos de precios dentro de los 3 meses posteriores a la celebración del contrato solo se permiten si son el resultado de una nueva legislación.
4. Se permiten aumentos de precios a partir de los 3 meses posteriores a la celebración del contrato solo si el Emprendedor lo ha estipulado y
 - a. sean el resultado de disposiciones o disposiciones legales, o

b. el Consumidor tiene la facultad de rescindir el contrato antes del día en que comience el aumento de precio.

5. Todos los precios indicados en la prestación de productos o servicios incluyen IVA.

Artículo 12 - Ejecución de un contrato y Garantía adicional

1. El Emprendedor garantiza que los productos y/o servicios cumplen con el contrato, con las especificaciones enumeradas en la oferta, con requisitos razonables de usabilidad y/o confiabilidad y con las disposiciones legales y/o reglamentarias vigentes en el día de celebración del contrato. . Si se acuerda, el Empresario también garantiza que el producto es apto para un uso distinto al normal.

2. Una garantía adicional ofrecida por el Empresario, su Proveedor, Fabricante o Importador nunca afectará los derechos y reclamaciones que el Consumidor pueda ejercitar contra el Empresario sobre el incumplimiento de las obligaciones del Empresario si el Empresario ha fallado en el cumplimiento de su parte de el acuerdo.

3. Se entiende por 'garantía extra' cada obligación del Empresario, su Proveedor, Importador o Fabricante en la que cede al Consumidor determinados derechos o pretensiones que van más allá de lo legalmente exigido en caso de incumplimiento de su parte de el acuerdo.

Artículo 13 – Entrega y ejecución

1. El Emprendedor ejercerá el mayor cuidado posible al reservar pedidos y ejecutar pedidos de productos y al evaluar las solicitudes de prestación de servicios.

2. El lugar de entrega es el domicilio facilitado por el Consumidor al Empresario.

3. Con la debida observancia de lo estipulado en el artículo 4 de las presentes Condiciones Generales, el Empresario ejecutará los pedidos aceptados con la rapidez conveniente pero al menos en el plazo de 30 días, salvo que se haya pactado otro plazo de entrega. Si la entrega se ha retrasado, o si un pedido no se puede completar o solo se puede completar parcialmente, se informará al Consumidor sobre esto dentro de un mes después de realizar el pedido. En tales casos, el Consumidor tiene derecho a rescindir el contrato de forma gratuita y con derecho a una posible indemnización.

4. Después del repudio de conformidad con el párrafo anterior, el Emprendedor deberá devolver el pago realizado por el Consumidor con prontitud pero por lo menos dentro de los 30 días siguientes al repudio.

5. El riesgo de pérdida y/o daño de los productos correrá a cargo del Empresario hasta el momento de la entrega al Consumidor o de un representante designado previamente y puesto en conocimiento del Consumidor, salvo pacto expreso en contrario.

Artículo 14 - Acuerdos de desempeño continuo: duración, terminación y renovación

Terminación

1. El Consumidor puede rescindir en todo momento un contrato celebrado por tiempo indefinido y que se extienda a la entrega regular de productos (incluida la electricidad) o servicios, con la debida observancia de las reglas de rescisión y con un preaviso de no más de un mes.
2. El Consumidor puede rescindir en todo momento un contrato que se celebró por un tiempo específico y que se extiende a la entrega regular de productos (incluida la electricidad) o servicios al final del período específico, con la debida observancia de las reglas de rescisión y sujeto a no más de un mes de preaviso.
3. El Consumidor puede cancelar los acuerdos mencionados en los párrafos anteriores:
 - en cualquier momento y no limitarse a la terminación en un momento determinado o en un período determinado;
 - al menos en la misma forma en que fueron concluidos por él;
 - en todo momento con la misma antelación que el Emprendedor estipuló para sí mismo.

Extensión

4. Un acuerdo celebrado por un período definido que se extienda a la entrega regular de productos (incluida la electricidad) o servicios no podrá prorrogarse o renovarse automáticamente por un período determinado.
5. No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, un contrato por tiempo determinado que se extienda a la entrega regular de diarios, periódicos, semanarios y revistas, podrá renovarse tácitamente por un período determinado de tres meses como máximo si el Consumidor puede rescindir este contrato extendido hacia el término de la prórroga con un preaviso de un mes como máximo.
6. Un acuerdo celebrado por un período definido y que se extiende a la entrega regular de productos o servicios solo puede prorrogarse tácitamente por un período indefinido si el Consumidor puede cancelarlo en cualquier momento con un preaviso de un mes. El preaviso es de tres meses como máximo en caso de que el contrato se refiera a una entrega de diarios, periódicos, semanarios y revistas que se produzca regularmente pero menos de una vez al mes.
7. Un acuerdo con duración limitada de entrega regular de diarios, periódicos, semanarios y revistas de prueba (suscripción de prueba o introductoria) no se renueva tácitamente y finaliza automáticamente después del período de prueba o introductorio.

Duración

8. Si la duración de un contrato es superior a un año, el Consumidor puede rescindir el contrato en cualquier momento después de un año con un preaviso de no más de un mes, a menos que la razonabilidad y la equidad resistan la rescisión antes del final del plazo acordado.

Artículo 15 – Pago

1. A menos que se estipule lo contrario en el contrato o en las condiciones adicionales, los importes a pagar por el Consumidor deben liquidarse dentro de los 14 días posteriores al período de reflexión, o si no hay período de reflexión dentro de los 14 días posteriores a la celebración del contrato. En caso de un contrato de prestación de un servicio, este plazo comienza el día en que el Consumidor recibió la confirmación del contrato.
2. Al vender productos a Consumidores, no se permite negociar un anticipo de más del 50% en los Términos y Condiciones Generales. Si se acordó un pago por adelantado, el Consumidor no podrá hacer valer ningún derecho con respecto a la ejecución del pedido en cuestión o del servicio o servicios en cuestión antes de realizar el pago por adelantado acordado.
3. El Consumidor tiene el deber de informar al Empresario con prontitud de posibles inexactitudes en los datos de pago que haya dado o especificado.
4. En caso de que el Consumidor no haya cumplido con su(s) obligación(es) de pago a tiempo, y el Empresario le haya señalado que el pago se retrasó y le dio al Consumidor un período de 14 días para cumplir con las obligaciones de pago, el Consumidor debe pagar el interés legal sobre el monto a pagar y el Empresario tiene derecho a cobrar al Consumidor los costos de cobro extrajudicial. Estos gastos de cobro extrajudicial ascienden a no más del 15% para las cantidades pendientes de pago hasta 2.500 €, del 10% para las siguientes 2.500 € y del 5% para las siguientes 5000 €, con un mínimo de 40 €. El Emprendedor podrá desviarse de las citadas cantidades. y porcentajes a favor del Consumidor.

Artículo 16 - Procedimiento de quejas

1. El empresario tiene un procedimiento de quejas bien publicitado y maneja la queja de acuerdo con este procedimiento de quejas.
2. Las quejas sobre la ejecución del acuerdo deben presentarse completa y claramente descritas al empresario dentro de un tiempo razonable después de que el consumidor haya descubierto los defectos.
3. Las reclamaciones presentadas al empresario serán atendidas en un plazo de 14 días contados a partir de la fecha de recepción. Si una queja requiere un tiempo de procesamiento más largo previsible, el empresario responderá dentro del plazo de 14 días con un aviso de recepción y una indicación de cuándo el consumidor puede esperar una respuesta más detallada.
4. También se puede enviar una queja sobre un producto, servicio o el servicio del empresario a través de un formulario de quejas en la página del consumidor del sitio web de Stichting Webshop Keurmerk (<https://www.keurmerk.info/nl/consumenten/klacht/>) A continuación, la reclamación se enviará tanto al empresario correspondiente como a la Stichting Webshop Keurmerk.

5. Webshop Keurmerk no tratará una disputa o suspenderá el manejo, si al empresario se le ha otorgado una suspensión de pago, se ha declarado en bancarrota o ha terminado realmente sus actividades comerciales o la tienda web ha sido suspendida o cancelada por Webshop Keurmerk.

6. Webshop Keurmerk solo se ocupará de una disputa si el consumidor ha presentado primero su queja al empresario dentro de un tiempo razonable.

7. A más tardar doce meses después de que surja la disputa, la disputa debe enviarse por escrito a Webshop Keurmerk.

8. También es posible registrar quejas a través de la plataforma ODR europea (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>)

Artículo 17 - Disputas

1. Solo se aplica la ley holandesa a los acuerdos entre el empresario y el consumidor a los que se aplican estos términos y condiciones generales. Incluso si el consumidor vive en el extranjero.

2. La Convención de Ventas de Viena no se aplica.

Artículo 18 - Disposiciones adicionales o diferentes

Las disposiciones adicionales o que se aparten de estos términos y condiciones no pueden ir en detrimento del consumidor y deben registrarse por escrito o de tal manera que el consumidor pueda almacenarlas de manera accesible en un soporte duradero.

Artículo 19 - Modificación de los términos y condiciones generales de Stichting Webshop Keurmerk

1. Cuando Stichting Webshop Keurmerk haga un cambio, informaremos al empresario a través del boletín y colocaremos las condiciones más recientes en nuestro sitio web

(<https://www.keurmerk.info/nl/algemene-voorwaarden/>)

2. Las modificaciones a estos términos y condiciones sólo surtirán efecto después de que hayan sido publicadas en la forma adecuada, en el entendido de que en caso de cambios aplicables durante la vigencia de una oferta, prevalecerá la disposición más favorable para el consumidor.

Dirección Stichting Webshop Keurmerk:

Willemsparkweg 193, 1071 HA Ámsterdam, Países Bajos