

Términos y condiciones - High-Clean.com

Contenidos:

- Artículo 1 - Definiciones
- Artículo 2 - Identidad de la empresa
- Artículo 3 - Aplicabilidad
- Artículo 4 - La oferta
- Artículo 5 - El acuerdo
- Artículo 6 - Derecho de desistimiento
- Artículo 7 - Obligaciones del consumidor durante el periodo de reflexión
- Artículo 8 - Ejercicio del derecho de desistimiento por parte del consumidor y sus costes
- Artículo 9 - Obligaciones de la empresa en caso de desistimiento
- Artículo 10 - Exclusión del derecho de desistimiento
- Artículo 11 - El precio
- Artículo 12 - Cumplimiento y garantía adicional
- Artículo 13 - Entrega y ejecución
- Artículo 14 - Continuación del contrato de ejecución: duración, rescisión por preaviso y renovación
- Artículo 15 - El pago
- Artículo 16 - Procedimiento de reclamación
- Artículo 17 - Litigios
- Artículo 18 - Disposiciones adicionales o divergentes

Artículo 1 - Definiciones

En estas condiciones, los siguientes términos se entienden de la siguiente manera:

1. **Acuerdo adicional:** acuerdo por el que el consumidor adquiere productos, contenidos digitales y/o servicios en relación con un contrato a distancia y dichos productos, contenidos digitales y/o servicios son suministrados por la empresa o por un tercero sobre la base de un acuerdo entre dicho tercero y la empresa;
2. **Periodo de reflexión:** periodo durante el cual el consumidor puede hacer uso del derecho de desistimiento;
3. **Consumidor:** persona física que no actúa con fines comerciales, empresariales, artesanales o profesionales;
4. **Día:** días naturales;
5. **Contenido digital:** datos que se producen y entregan digitalmente;
6. **Contrato de ejecución continua:** acuerdo que cubre la entrega periódica de cosas, servicios y/o contenidos digitales durante un periodo determinado;
7. **Soporte duradero de datos:** toda herramienta -incluido el correo electrónico- que permita al consumidor o a la empresa guardar información dirigida a ellos personalmente, de forma que pueda consultarla en el futuro o utilizarla durante un periodo que se ajuste a la finalidad a la que se destina la información, y que permita la reproducción sin cambios de la información almacenada;
8. **Derecho de retractación:** posibilidad de que el consumidor se retracte del contrato a distancia dentro del plazo de reflexión;
9. **Operador económico:** la persona física o jurídica que ofrece productos, (acceso a) contenidos digitales y/o servicios a distancia a los consumidores;
10. **Contrato a distancia:** acuerdo celebrado entre el operador económico y el consumidor en el marco de un sistema organizado de venta a distancia de productos, contenidos digitales y/o servicios, para el cual, hasta la celebración del acuerdo inclusive, se hace uso exclusivo o conjunto de una o varias tecnologías de comunicación a distancia;
11. **Modelo de formulario de desistimiento:** el modelo europeo de formulario de desistimiento incluido en el Apéndice I de las presentes condiciones. No es necesario poner a disposición el Anexo I si el consumidor no tiene derecho de desistimiento con respecto a su pedido;
12. **Tecnología para la comunicación a distancia:** medios que pueden utilizarse para celebrar un acuerdo, sin que el consumidor y el operador económico tengan que haberse reunido al mismo tiempo en el mismo espacio.

Artículo 2 - Identidad del operador económico

High-clean.com B.V.

Tweespan 41

3897AG Zeewolde, Países Bajos

Número de teléfono: 085-401 7873 (MON-FRI 09.00 – 16.00)

Dirección de correo electrónico: info@high-clean.com

Ch. of Comm. no.: 81166990

Número de identificación del IVA: NL861965073B01

Artículo 3 - Aplicabilidad

1. Estos términos y condiciones se aplican a cada oferta del operador económico y a cada contrato a distancia formalizado entre el operador económico y el consumidor.
2. Antes de celebrar el contrato a distancia, el texto de estas condiciones se pondrá a disposición del consumidor. Si esto no fuera razonablemente posible, el operador económico, antes de que se celebre el contrato a distancia, indicará de qué manera se puede acceder a los términos y condiciones en el operador económico y que éstos se enviarán de forma gratuita a petición del consumidor tan pronto como sea posible.
3. Si el contrato a distancia se celebra por vía electrónica, entonces, en contra de lo dispuesto en el párrafo anterior y antes de que se celebre el contrato a distancia, el texto de estos términos y condiciones podrá ponerse a disposición del consumidor por vía electrónica de tal forma que pueda ser almacenado por el consumidor en un soporte de datos duradero de manera sencilla. Si esto no es razonablemente posible, antes de que se celebre el contrato a distancia, se indicará dónde se puede tomar nota de los términos y condiciones electrónicamente y que éstos se enviarán a petición del consumidor por medios electrónicos o de otra manera, de forma gratuita.
4. En caso de que, además de las presentes condiciones, se apliquen también condiciones específicas del producto o servicio, se aplicarán en consecuencia los párrafos segundo y tercero, y el consumidor podrá invocar siempre la disposición aplicable más favorable para él en caso de que existan condiciones contradictorias.

Artículo 4 - La oferta

1. Si una oferta tiene un periodo de validez limitado o está sujeta a condiciones, esto se especifica expresamente en la oferta.
2. La oferta incluye una descripción completa y exacta de los productos, contenidos digitales y/o servicios ofrecidos. La descripción es lo suficientemente detallada como para que el consumidor haga una buena evaluación de la oferta. Si el operador económico hace uso de imágenes, éstas son una representación fiel de los productos, servicios y/o contenidos digitales ofrecidos. Errores obvios o evidentes en la oferta no obligan al operador económico.
3. Cada oferta incluye la información necesaria para que el consumidor conozca claramente los derechos y obligaciones que conlleva la aceptación de la oferta.

Artículo 5 - El acuerdo

1. El contrato se perfecciona, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 4, en el momento en que el consumidor acepta la oferta y cumple las condiciones estipuladas en la misma.
2. Si el consumidor ha aceptado la oferta por vía electrónica, el operador económico confirmará inmediatamente por vía electrónica la recepción de la aceptación de la oferta. Mientras el operador económico no confirme la recepción de esta aceptación, el consumidor podrá rescindir el contrato.
3. Si el contrato se celebra por vía electrónica, el operador económico 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 operador económico observará las medidas de seguridad adecuadas a tal fin.
4. El operador económico podrá informarse, dentro de los límites legales, si el consumidor puede cumplir con las obligaciones de pago, así como de todos aquellos hechos y factores que sean de importancia para celebrar responsablemente el contrato a distancia. Si el operador económico tiene motivos fundados para no celebrar el acuerdo con arreglo a la presente investigación, tendrá derecho a rechazar un pedido o una solicitud, justificándolo, o a imponer condiciones especiales para su ejecución.

5. El operador económico enviará al consumidor, a más tardar en el momento de la entrega del producto, el servicio o el contenido digital, la siguiente información, por escrito o de forma que pueda ser guardada por el consumidor de manera accesible en un soporte de datos duradero:
 - a. la dirección física de los locales del operador económico a los 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 notificación clara relativa a la exclusión del derecho de desistimiento;
 - c. la información sobre las garantías y el servicio existente tras la compra;
 - d. el precio, incluidos todos los impuestos, del producto, servicio o contenido digital; en la medida en que sean aplicables, los costes de entrega; y el método de pago, entrega o ejecución del contrato a distancia;
 - e. los requisitos para la rescisión mediante notificación del acuerdo si éste tiene una duración superior a un año o es de duración indefinida;
 - f. si el consumidor tiene derecho de desistimiento, el modelo de formulario de desistimiento.
6. En el caso de un contrato de ejecución continua, la disposición del párrafo anterior sólo se aplica a la primera entrega.

Artículo 6 - Derecho de desistimiento

Para el producto:

1. El consumidor puede rescindir un contrato relativo a la compra de un producto durante un periodo de reflexión de al menos **14 días** sin indicar el motivo. El operador económico puede preguntar al consumidor el motivo de la rescisión, pero no puede obligarle a facilitarlo.
2. El periodo de reflexión especificado en el apartado 1 entra en vigor el día después de que el consumidor, o un tercero designado previamente por el consumidor, que no sea el transportista, haya recibido el producto, o:
 - a. si el consumidor ha encargado varios productos en un mismo pedido: el día en que el consumidor, o un tercero designado por él, haya recibido el último producto. El operador económico está autorizado, siempre que haya informado de ello al consumidor antes del proceso de pedido de forma clara, a rechazar un pedido de varios productos con plazos de entrega diferentes.
 - b. si la entrega de un producto consta de varios envíos o partes: el día en que el consumidor, o un tercero designado por el consumidor, haya recibido el último envío o parte;
 - c. para los acuerdos de entrega periódica de productos durante un periodo determinado: el día en que el consumidor, o un tercero designado por éste, haya recibido el primer producto.

Ampliación del plazo de reflexión para los productos, servicios y contenidos digitales que no se entreguen en un soporte material en caso de que no se informe sobre el derecho de desistimiento:

3. Si el operador económico no ha facilitado al consumidor la información legalmente obligatoria sobre el derecho de desistimiento o no ha facilitado el modelo de formulario de desistimiento, el periodo de reflexión finaliza doce meses después de la finalización del original, de conformidad con el periodo de reflexión determinado en los apartados anteriores.
4. Si el operador económico ha facilitado al consumidor la información mencionada en el párrafo anterior en los doce meses siguientes a la fecha de inicio del periodo de reflexión inicial, el periodo de reflexión expirará catorce días después del día en que el consumidor haya recibido dicha información.

Artículo 7 - Obligaciones del consumidor durante el periodo de reflexión

1. Durante el periodo de reflexión, el consumidor manipulará el producto y el embalaje con cuidado. El consumidor sólo desembalará o utilizará el producto en la medida necesaria para determinar la naturaleza, las características y el funcionamiento del producto. El principio básico es que el consumidor sólo puede utilizar e inspeccionar el producto como lo haría en una tienda.
2. El consumidor sólo es responsable de la disminución del valor del producto que sea resultado de una manipulación del producto que exceda lo permitido en el apartado 1.
3. El consumidor no será responsable de la disminución del valor del producto si no ha facilitado toda la información legalmente obligatoria sobre el derecho de desistimiento antes o junto con la celebración del contrato.

Artículo 8 - Ejercicio del derecho de desistimiento por parte del consumidor y sus costes

1. Si el consumidor hace uso del derecho de desistimiento, deberá comunicarlo dentro del plazo de reflexión mediante el modelo de formulario de desistimiento o de otra forma inequívoca al agente económico.
2. Tan pronto como sea posible, pero en un plazo de 14 días a partir del día siguiente a la notificación mencionada en el apartado 1, el consumidor devuelve el producto o lo entrega a (un representante autorizado de) el operador económico. Esto no es necesario si el operador económico se ha ofrecido a recoger el producto. En cualquier caso, el consumidor ha respetado el plazo de devolución si devuelve el producto antes de que haya transcurrido el periodo de reflexión.
3. El consumidor devuelve el producto con todos los accesorios suministrados, si es razonablemente posible en su estado y embalaje originales, y de conformidad con las instrucciones razonables y claras facilitadas por el operador económico.
4. El riesgo y la carga de la prueba del correcto ejercicio del derecho de desistimiento en tiempo y forma recaen en el consumidor.
5. El consumidor debe pagar los costes directos de devolución del producto.
6. El consumidor no paga los costes de la entrega total o parcial de contenidos digitales no entregados en un soporte material, si:
 - a. el consumidor, antes de su entrega, no ha aceptado expresamente el inicio de la ejecución del contrato antes de que finalice el periodo de reflexión;
 - b. el consumidor no ha reconocido perder el derecho de desistimiento al conceder el permiso o
 - c. el operador económico no ha confirmado esta declaración del consumidor.
7. Si el consumidor desea hacer uso del derecho de desistimiento, todos los acuerdos adicionales quedan disueltos de pleno derecho.

Artículo 9 - Obligaciones del operador económico en caso de retirada

1. Si el operador económico hace posible la notificación de desistimiento por parte del consumidor por vía electrónica, el operador económico enviará inmediatamente un acuse de recibo tras la recepción de dicha notificación.
2. El operador económico reembolsará todos los pagos del consumidor, incluidos los gastos de envío que el operador económico haya cobrado por el producto devuelto, lo antes posible, aunque sin duda en un plazo de 14 días a partir del día en que el consumidor notifique el desistimiento. A menos que el operador económico se ofrezca a recoger el producto, el operador económico puede esperar con el reembolso hasta haber recibido el producto o hasta que el consumidor demuestre que el producto ha sido enviado, según qué momento se produzca primero.
3. Para el reembolso, el operador económico utiliza el mismo medio de pago que ha utilizado el consumidor, a menos que éste acepte un método diferente. El reembolso es gratuito para el consumidor.
4. Si el consumidor ha elegido un método de entrega más caro que la entrega estándar más barata, el operador económico no está obligado a reembolsar los costes adicionales del método más caro.

Artículo 10 - Derecho de desistimiento

El operador económico podrá excluir del derecho de desistimiento los siguientes productos y servicios, pero sólo si lo ha especificado claramente junto con la oferta, es decir, a su debido tiempo antes de celebrar el contrato:

1. Productos o servicios cuyo precio esté vinculado a fluctuaciones del mercado financiero sobre las que el operador económico no tenga ninguna influencia y que puedan producirse dentro del plazo de desistimiento;
2. Acuerdos celebrados durante una venta pública. Una venta pública debe entenderse como un método de venta en el que los productos, contenidos digitales y/o servicios son ofrecidos por el operador económico al consumidor que está personalmente presente u obtiene la oportunidad de estar personalmente presente en la subasta, dirigida por un subastador, y en la que el adjudicatario está obligado a comprar los productos, contenidos digitales y/o servicios;
3. Acuerdos de servicio, después de la ejecución completa del servicio, pero sólo si:
 - a. la ejecución ha comenzado con el previo acuerdo expreso del consumidor; y
 - b. el consumidor ha declarado que pierde el derecho de desistimiento en cuanto el operador económico haya ejecutado el acuerdo por completo;
4. Productos fabricados conforme a las especificaciones del consumidor, que no son prefabricados y que se fabrican sobre la base de una elección o decisión individual del consumidor, o que están claramente destinados a una persona concreta;
5. Productos que se deterioran rápidamente o tienen un periodo de conservación limitado;
6. Productos precintados que no son aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y cuyo precinto se ha roto después de la entrega;

7. Productos que, debido a su naturaleza, se mezclan irremediablemente con otros después de la entrega;
8. La entrega de contenido digital que no sea en un soporte físico, pero solo si:
 - a. la ejecución ha comenzado con el acuerdo previo y expreso del consumidor; y
 - b. el consumidor haya declarado que pierde así el derecho de desistimiento.

Artículo 11 - El precio

1. Durante el periodo de validez a que se refiere la oferta, los precios de los productos y/o servicios ofrecidos no se incrementan, salvo en el caso de modificaciones de precios como consecuencia de cambios en los tipos del IVA.
2. En desviación del párrafo anterior, el operador económico podrá ofrecer productos o servicios cuyos precios estén vinculados a las fluctuaciones del mercado financiero y sobre los que el operador económico no tenga influencia, con precios variables. Esta vinculación a las fluctuaciones y el hecho de que los precios especificados son precios orientativos, se señalan con la oferta.
3. Los aumentos de precio en los 3 meses posteriores a la formación del acuerdo sólo están permitidos si son consecuencia de normativas o disposiciones legales.
4. Los aumentos de precio a partir de 3 meses después de la formación del acuerdo sólo se permiten si el operador económico lo ha estipulado y:
 - a. son el resultado de normas o disposiciones legales; o
 - b. el consumidor tiene competencia para rescindir el contrato mediante notificación de rescisión con efecto a partir del día en que entra en vigor el aumento de precio.
5. Los precios especificados en la oferta de productos o servicios incluyen el IVA.

Artículo 12 - Contrato de ejecución y garantía adicional

1. El operador económico garantiza que los productos y/o servicios se ajustan al acuerdo, a las especificaciones especificadas en la oferta, a los requisitos razonables de solidez y/o utilidad y a las disposiciones legales y/o normativas gubernamentales existentes en la fecha de formación del acuerdo. Si así se acuerda, el operador económico también garantiza que el producto es apto para un uso distinto del normal.
2. Una garantía adicional ofrecida por el operador económico, su proveedor, fabricante o importador nunca limita los derechos y reclamaciones legales que el consumidor puede ejercer en virtud del contrato frente al operador económico si éste no cumple su parte del contrato.
3. Por garantía adicional debe entenderse toda obligación del operador económico, su proveedor, importador o productor en virtud de la cual cede al consumidor determinados derechos o reclamaciones que van más allá de lo que le corresponde legalmente en caso de no haber cumplido su parte del contrato.
4. Existe una garantía de 5 años para el uso normal de los ejes telescópicos. Los daños debidos a un uso inexperto, no limitado a: caídas, golpes, golpear el borde del techo y pararse sobre él, conducir por encima, etc. quedan fuera de la garantía y se evalúan caso por caso. Se ofrecen 2 años de garantía para todos los accesorios y complementos, para un uso normal, con las excepciones especificadas en este artículo.

Artículo 13 - Entrega y ejecución

1. El operador económico observará el mayor cuidado posible con la recepción y con la ejecución de pedidos de productos y con la evaluación de solicitudes de prestación de servicios.
2. La dirección que el consumidor ha revelado al operador económico se aplica como lugar de entrega.
3. Con la debida observancia de lo que se especifica al respecto en el artículo 4 de estos términos y condiciones, el operador económico llevará a cabo los pedidos aceptados con prontitud, pero ciertamente en un plazo no superior a 30 días, a menos que se acuerde un plazo de entrega diferente. Si la entrega se retrasa, o si un pedido no puede llevarse a cabo o sólo en parte, el consumidor recibirá un mensaje al respecto a más tardar 30 días después de haber realizado el pedido. En ese caso, el consumidor tiene derecho a disolver el contrato sin gastos y sin derecho a indemnización alguna.
4. Tras la disolución conforme al párrafo anterior, el operador económico reembolsará inmediatamente el importe que el consumidor haya abonado.
5. El riesgo de daño y/o pérdida de los productos recae en el operador económico hasta el momento de la entrega al consumidor o a un representante designado previamente y puesto en conocimiento del operador económico, a menos que se acuerde expresamente otra cosa.

Artículo 15 - Pago

1. En la medida en que no se estipule lo contrario en el contrato o en las condiciones adicionales, los importes adeudados por el consumidor deberán abonarse íntegramente por adelantado, salvo que se acuerde lo contrario por escrito.
2. En la venta de productos a consumidores, nunca se podrá obligar al consumidor, en las condiciones estipuladas, a un pago anticipado superior al 50 %. Siempre que se estipule el pago por adelantado, el consumidor no podrá ejercer derecho alguno 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 la obligación de comunicar inmediatamente al operador económico cualquier inexactitud en los datos de pago facilitados o especificados.
4. Si el consumidor no cumple con la(s) obligación(es) de pago a su debido tiempo, entonces el consumidor, después de que el operador económico le haya señalado el retraso en el pago y el operador económico le haya dado un plazo de 14 días para seguir cumpliendo con las obligaciones de pago, tras el impago dentro de este plazo de 14 días, deberá el interés legal sobre la cantidad aún adeudada y el operador económico tendrá derecho a cobrar los costes de cobro extrajudiciales en los que haya incurrido. Estos gastos de cobro ascienden como máximo a: 15 % sobre los importes pendientes hasta 2500 euros; 10 % sobre los 2500 euros siguientes y 5 % sobre los 5000 euros siguientes, con un mínimo de 40 euros. El operador económico podrá desviarse de los importes y porcentajes especificados en beneficio del consumidor.

Artículo 16 – Prohibición de fines comerciales

1. Está prohibido utilizar la mercancía vendida con fines comerciales. El cliente está obligado a mantener los bienes adquiridos en su propia posesión y por lo tanto no se le permite revender a terceros de ninguna manera.
2. Está prohibido utilizar los productos vendidos para sesiones fotográficas, exposición, merchandising, etc. y devolverlos de nuevo sin haber obtenido permiso por escrito para ello de High-Clean.com.
3. No está permitido utilizar, copiar o distribuir fotos, contenidos, textos, vídeos y similares de nuestro sitio web, productos, carpetas y folletos sin el permiso por escrito de High-clean.com.

Artículo 17 - Procedimiento de reclamación

1. El operador económico dispone de un procedimiento de reclamación suficientemente dado a conocer y tramita la reclamación de conformidad con dicho procedimiento de reclamación.
2. Las reclamaciones sobre la ejecución del contrato deben presentarse al operador económico, descritas de forma completa y clara, en un plazo razonable después de que el consumidor haya observado los defectos.
3. Las reclamaciones presentadas al operador económico se contestan en un plazo de 14 días a partir de la fecha de recepción. Si una reclamación requiere previsiblemente más tiempo de tramitación, el operador económico confirmará su recepción en el plazo de 14 días e indicará cuándo puede esperar el consumidor una respuesta más detallada.
4. En cualquier caso, el consumidor debe dar al operador económico un plazo de 4 semanas para resolver la reclamación en consulta conjunta. Transcurrido este plazo, se plantea un litigio susceptible de resolución.
5. Las quejas pueden darse a conocer por correo electrónico a info@www.high-clean.com. Si esto no da lugar a una solución, entonces es posible registrar su disputa para la mediación a través Stichting WebwinkelKeur. Desde el 15 de febrero de 2016, los consumidores de la UE también pueden presentar reclamaciones a través de la ODR de la Comisión Europea. Esta plataforma ODR se puede encontrar en ODR platform. Si su reclamación está pendiente en otro lugar, puede presentarla a través de la plataforma de la Unión Europea.

Artículo 18 - Litigios

1. La legislación neerlandesa se aplica exclusivamente a los contratos entre el operador económico y el consumidor a los que se refieren estas condiciones.