

Utilizamos diferentes términos y condiciones para los consumidores y los clientes comerciales. Consulte a continuación los términos y condiciones relevantes en su caso:

## Términos y condiciones para consumidores

Actualizado: 2024-04-16

Éstas condiciones generales forman parte de Thuiswinkel.nl y se han elaborado en consulta con la Asociación de Consumidores en el marco del Grupo de Coordinación de Autorregulación (CZ) del Consejo Económico y Social y serán operables a partir del 1 de junio 2020.

### Índice

1. Artículo 1 – Definiciones
2. Artículo 2 – Identidad del comerciante
3. Artículo 3 – Aplicabilidad
4. Artículo 4 – La oferta
5. Artículo 5 – El contrato
6. Artículo 6 – Derecho de desistimiento
7. Artículo 7 – Obligaciones del cliente en caso de desistimiento
8. Artículo 8 – Los consumidores que ejercen su derecho de desistimiento y los costes que conlleva
9. Artículo 9 – Obligaciones del comerciante en caso de desistimiento
10. Artículo 10 – Exclusión del derecho de desistimiento
11. Artículo 11 – El precio
12. Artículo 12 – Cumplimiento del contrato y la garantía adicional
13. Artículo 13 – Entrega e implementación
14. Artículo 14 – Transacciones de duración, terminación y prolongación
15. Artículo 15 – El pago
16. Artículo 16 – Procedimiento de quejas
17. Artículo 17 – Conflictos
18. Artículo 18 – Garantía de la sucursal de Shopping secure (Thuiswinkel.org)
19. Artículo 19 – Términos adicionales o diferentes
20. Artículo 20 – Modificación de las condiciones generales

### Artículo 1 – Definiciones

Las siguientes definiciones se aplican en estos términos y condiciones:

1. Acuerdo adicional: un acuerdo en que el consumidor obtiene productos, contenidos o servicios digitales en relación con un contrato a distancia. El comerciante o un tercero tiene la responsabilidad de entregar estos, sobre la base de un acuerdo entre el tercero y el comerciante;
2. Período de desistimiento: el período en que el consumidor puede usar su derecho de desistimiento;
3. Consumidor: una persona física cuyas acciones no se llevan a cabo para los objetivos relacionados con su actividades de negocio, profesión o empresa;
4. Día: día del calendario;
5. Contenidos digitales: los datos producidos y entregados en una forma digital;
6. Contrato de suministro: un contrato a distancia para una serie de productos y/o servicios, por lo que la obligación de suministro y compra se extiende por un período de tiempo;
7. Soporte duradero:; todo medio -incluido el correo electrónico- que permita a un consumidor o comerciante almacenar la información que le ha sido dirigida personalmente de forma que se facilite su uso o consulta futura durante un periodo 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 el consumidor renuncie a un contrato a distancia dentro del plazo de desistimiento;
9. Comerciante: identidad mencionada en el artículo 2. Una tienda web, una empresa (persona jurídica) que ofrece productos, (acceso a) contenidos digitales o servicios a los consumidores, a distancia;
10. Contrato a distancia: un contrato firmado entre la empresa y el consumidor en el marco de un sistema organizado para el comercio a distancia de productos;
11. Modelo de formulario del derecho de desistimiento: el modelo europeo de formulario del derecho de desistimiento se adjunta en Apéndice 1 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 para comunicación a distancia: medio auxiliar que puede ser usado para comunicación con respecto a firmar el contrato, sin la necesidad de un encuentro del comerciante y el consumidor al mismo lugar al mismo tiempo.

## Artículo 2: Identidad del comerciante

Nombre del comerciante: vidaXL International B.V. Negocio bajo el nombre: vidaXL.es

Dirección del comerciante: Mary Kingsleystraat 1, 5928 SK Venlo Países Bajos

Correo electrónico: [https://vidaxl.zendesk.com/hc/es/requests/new?ticket\\_form\\_id=360000487960](https://vidaxl.zendesk.com/hc/es/requests/new?ticket_form_id=360000487960)

Número de la registración en la Cámara de Comercio e Industria: 52876861

Número de la identificación de la IVA: NL850643545B01

## Artículo 3: Aplicabilidad

1. Las presentes condiciones generales se aplicarán a todas las ofertas realizadas por un comerciante y a todos los contratos a distancia celebrados entre un comerciante y un consumidor. Al visitar nuestro sitio o al realizar una compra, usted contrata nuestro "servicio" y acepta quedar obligado por las siguientes condiciones, incluidas las condiciones y las políticas adicionales mencionadas en este documento o disponibles a través de un hipervínculo. Le rogamos que lea detenidamente estas Condiciones de Servicio antes de acceder a, o utilizar nuestro sitio web. Al acceder a, o utilizar cualquier parte del sitio, usted acepta quedar obligado por estas Condiciones de Servicio. Si usted no está conforme con todas las condiciones de este contrato, no podrá acceder al sitio web ni utilizar ninguno de los servicios.
2. 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 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 las condiciones generales por vía electrónica y que, a petición del consumidor, se le enviarán gratuitamente, ya sea por vía electrónica o de otra forma..
3. En los casos en que se apliquen condiciones específicas relacionadas con el producto o el servicio, además de estas condiciones generales, los párrafos segundo y tercero se aplican por analogía y el consumidor siempre puede 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 está sujeta a un periodo de validez limitado o a condiciones, esto se mencionará explícitamente en la oferta.
2. La oferta contiene una descripción completa y acurada de los productos, contenidos digitales y/o servicios. La descripción es suficientemente detallada para permitir una evaluación adecuada de la oferta por parte del consumidor. Si el comerciante hace uso de imágenes, estas imágenes son imágenes verdaderas de los productos, servicios y/o contenidos digitales. El comerciante no está obligado por errores evidentes o errores en la oferta.
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 obligado por errores manifiestos o errores genuinos y accidentales en el precio que un consumidor debería haber advertido.
5. Nos reservamos el derecho de limitar o prohibir los pedidos que, a nuestro juicio, parezcan realizados por concesionarios, revendedores o distribuidores.

## Artículo 5 – El contrato

1. El cliente añade los productos seleccionados al carrito de la compra. El cliente puede cambiar los datos y los productos añadidos en cualquier momento durante el proceso de pedido, antes de realizar un pedido definitivo.
2. El cliente realiza un pedido definitivo de los productos/servicios añadidos al carrito de la compra haciendo clic en el botón que existe para ese fin.
3. El contrato se celebrará, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 4, en el momento en que el consumidor acepte la oferta y se cumplan las condiciones estipuladas en ella..

4. Si el consumidor ha aceptado la oferta por vía electrónica, el comerciante confirmará inmediatamente el recibo de la aceptación de la oferta por vía electrónica. Hasta que la recepción de esta aceptación no haya sido confirmada por el comerciante, el consumidor podrá rescindir el contrato.
5. Si el contrato se celebra por vía electrónica, el comerciante tomará medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar la transferencia electrónica de datos y se asegurará un entorno web seguro. Si el consumidor puede pagar electrónicamente, el comerciante tomará precauciones de seguridad apropiadas.
6. El comerciante puede obtener información – dentro de los marcos legales – sobre la capacidad del consumidor para cumplir con sus obligaciones de pago, así como sobre los hechos y factores que son importantes para la conclusión responsable del contrato a distancia. Si la investigación le da al comerciante motivos adecuados para negarse a celebrar el contrato, en tal caso el comerciante tiene el derecho, con el apoyo de razones, a rechazar un pedido o solicitud o aplicación o de obligar su cumplimiento a las condiciones especiales o solicitud.
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, donde el consumidor puede presentar quejas;
  - b. Las condiciones en que el consumidor puede hacer uso del derecho de desistimiento y el método para hacerlo, o una declaración clara en relación con la preclusión del derecho de desistimiento;
  - c. Información sobre garantías y servicio post-venta existente;
  - d. El precio, incluidos todos los impuestos sobre el producto, servicio o contenido digital; los gastos de envío, en la medida en que sean aplicables, y la forma de pago, entrega o implementación del contrato a distancia;
  - e. Los requisitos para la rescisión del contrato, si la duración del contrato es superior a un año o si es indefinida;
  - f. Si el consumidor tiene derecho de desistimiento, el modelo de formulario de derecho de desistimiento.
8. En el caso de un contrato de suministro, lo estipulado en el párrafo anterior se aplica sólo a la primera entrega.

## Artículo 6 – Derecho de desistimiento

### *A la entrega de productos:*

1. Al comprar productos, el consumidor tiene derecho a disolver el contrato, sin dar razones, durante un período de al menos 14 días. Se permite al comerciante pedir al consumidor por la razón de esta disolución, pero el consumidor no tiene la obligación de expresar sus motivos.
2. El plazo previsto en el párrafo 1 comienza el día después de que el producto fue recibido por el consumidor o por 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, recibe el último producto. El comerciante puede rechazar una sola orden para varios productos con diferentes fechas de entrega, siempre que haya informado claramente al consumidor de esta antes del proceso de pedido.
  - b. Si la entrega de un producto implica 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 suministros durante un período determinado: el día en que el consumidor o un tercero designado por el consumidor, 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 el contrato, sin dar razones, para el suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material durante un período de al menos catorce días. Se permite al comerciante para pedir a un consumidor por la razón de esta disolución, pero el consumidor no tiene la obligación de expresar sus motivos.
4. El plazo previsto en el párrafo 3 comienza el día después de la celebración del contrato.

### *Período extendido de desistimiento para productos, servicios y contenidos digitales que no se suministren en un soporte material en el caso de que un consumidor no se le informó sobre el derecho de desistimiento:*

5. Si el comerciante no proporciona al consumidor la información legalmente obligatoria sobre el derecho de desistimiento o si no se proporciona el modelo de formulario, el período de desistimiento terminará doce meses después del final del período de desistimiento estipulado originalmente basado en los párrafos anteriores de este artículo.

6. Si el comerciante proporciona al consumidor la información mencionada en el párrafo anterior dentro de los doce meses siguientes a la fecha en que comienza el período de desistimiento original, el período de desistimiento finalizará catorce días después del día en que el consumidor reciba la información.

## **Artículo 7 – Obligaciones del cliente en caso de desistimiento**

1. Durante el período de desistimiento, el consumidor deberá tratar el producto y su embalaje con cuidado. Sólo desempaquetará o utilizará el producto en la medida de lo necesario con el fin de evaluar la naturaleza, las características y la eficacia del producto. El punto de partida es que el consumidor sólo puede manejar e inspeccionar el producto de la misma manera 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 se hará responsable por la devaluación del producto si el comerciante no le ofreció toda la información obligatoria por ley sobre el derecho de desistimiento antes de la celebración del contrato.

## **Artículo 8 – Los consumidores que ejercen su derecho de desistimiento y los costes que conlleva**

1. El consumidor que quiera ejercer su derecho de desistimiento deberá informar de ello al comerciante, dentro del plazo de desistimiento, por medio del modelo de formulario de derecho de desistimiento o de alguna otra forma inequívoca.
2. Tan pronto como sea posible, pero no más tarde de 14 días después del día de la presentación de informes que se refiere el párrafo 1, el consumidor devolverá el producto, o le entregará a (un representante de) el comerciante. Esto no es necesario si el comerciante se ofrece a recoger el producto sí mismo. En cualquier caso el consumidor habrá cumplido con el plazo para el retorno de los productos si se envía el producto de vuelta 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 original, y de acuerdo con las instrucciones razonables y claras aportadas por el comerciante.
4. El riesgo y la carga de la prueba para ejercer el derecho de desistimiento de forma correcta y dentro de plazo recaen en el cliente. Si el consumidor envía un artículo, deberá considerar usar un servicio de envío con seguimiento o adquirir un seguro de envío. El comerciante no garantiza que recibirá el artículo que usted devuelve.
5. El consumidor se hará cargo de los gastos directos de la devolución de un producto. Si el comerciante no ha declarado que el consumidor se hará cargo de dichos gastos o si el comerciante indica que está dispuesto a hacerse cargo de dichos gastos, el consumidor no será responsable de los gastos de devolución de las mercancías.
6. El consumidor no soportará gastos para el suministro total o parcial de los contenidos digitales que no se presten en un soporte material, si:
  - a. Antes de la entrega, no estaba de acuerdo de manera explícita de iniciar el cumplimiento del contrato antes de que finalice el plazo de desistimiento.
  - b. Él no reconoció haber perdido su derecho de desistimiento sobre la concesión de su permiso, o:
  - c. El comerciante ha dejado para confirmar esta declaración hecha por el consumidor.
7. Si un consumidor ejerza su derecho de desistimiento, todos los acuerdos estarán legalmente disueltos.

## **Artículo 9 – Obligaciones del comerciante en caso de desistimiento**

1. Si el comerciante hace posible que un consumidor puede declarar su desistimiento a través de medios electrónicos, a continuación, después de recibir tal declaración, envía una confirmación inmediata de la recepción.
2. El comerciante reembolsa al consumidor con todos los pagos, incluyendo cualquier gasto de entrega que el comerciante haya cobrado por el producto devuelto, sin embargo, a más tardar dentro de los 14 días después del día en que el consumidor informó el desistimiento. Excepto en los casos en que el comerciante se ofrezca a recoger el producto por sí mismo, se puede posponer el reembolso hasta haber recibido el producto o hasta que demuestre que el consumidor ha vuelto el producto, en función de lo que ocurre antes.
3. Para cualquier devolución, el comerciante utilizará el mismo método de pago que se utilizó inicialmente por el consumidor, a menos que el consumidor esté de acuerdo con otro método. El reembolso es gratis 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 impedir el derecho de desistimiento para los siguientes productos y servicios, pero sólo si el comerciante lo declaró claramente al hacer la oferta, o al menos con la suficiente antelación antes de la celebración del contrato:

1. Los productos o servicios cuyos precios están sujetos a las fluctuaciones en el mercado financiero sobre el que el comerciante no tiene ninguna influencia y que puede ocurrir dentro del plazo de desistimiento.
2. Los contratos celebrados durante una subasta pública. Una subasta pública se define como un método de venta mediante el cual un comerciante ofrece productos, contenidos digitales y/o servicios en una subasta, bajo la dirección de un subastador, y en el que un comprador con éxito está obligado a comprar los productos, contenidos digitales y/o servicios.
3. Los contratos de servicios, después de la finalización total del servicio, pero sólo si:
  - a. Realización comenzó con el acuerdo expreso previo del consumidor, y;
  - b. El consumidor declaró haber perdido su derecho o desistimiento tan pronto como el comerciante había terminado el contrato en su totalidad.
4. Los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados que se refiere el EU directive 2015/2302 contratos en el transporte de pasajeros.
5. Los contratos de servicios que ofrecen acceso al alojamiento, si el contrato ya se estipula una fecha determinada o el período de ejecución y que no sea con la finalidad de alojamiento, el transporte de mercancías, servicios de alquiler de coches y catering.
6. Los contratos con respecto a actividades de ocio, si el contrato ya se estipula una fecha o plazo de ejecución determinado.
7. Productos fabricados de acuerdo a las especificaciones del consumidor, que no fueron prefabricados y se realizaron con base en la elección o decisión específica del consumidor, o que están claramente destinados a una persona específica.
8. Los productos sujetos a la descomposición rápida o con una vida útil limitada.
9. Productos sellados que, por razones con respecto a la protección de la salud o la higiene, son inadecuados para regresar y cuyo sello fue roto con posterioridad a la entrega.
10. Los productos que, por su naturaleza, han sido irremediamente mezclados con otros productos.
11. Las bebidas alcohólicas cuyo precio fue acordado al finalizar el contrato, pero la entrega de las cuales sólo puede tener lugar después de 30 días, y el valor real de la que depende de las fluctuaciones del mercado sobre el que el comerciante no tiene influencia.
12. Grabaciones de audio / video selladas y aparatos informáticos cuyos sellos se rompieron después de la entrega.
13. Periódicos o revistas, con excepción de las suscripciones a este.
14. La entrega de contenidos digitales que no sean en un medio material, pero sólo si:
  - a. La entrega se inició con un acuerdo expreso previo del consumidor, y;
  - b. El consumidor declaró que esto implica el haber perdido 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. En contraste con el párrafo anterior, el comerciante podrá ofrecer productos o servicios a precios variables, en los casos en que estos precios estén sujetos a las fluctuaciones del mercado financiero sobre el que el comerciante no tiene ninguna influencia. La oferta debe referirse a este vínculo con las fluctuaciones y el 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 se permiten si son el resultado de regulaciones o estipulaciones legales.
4. Los aumentos de precios de más de 3 meses después de la celebración del contrato sólo se permitirán si el comerciante les ha estipulado en esta forma, y:
  - a. Estos son el resultado de las regulaciones o estipulaciones legales, o;
  - b. El consumidor está autorizado a rescindir el contrato en el día en el que el acrecentamiento de precios entran en vigor.
5. Los precios indicados en las ofertas de productos o servicios incluyen el IVA.
6. Se podrán cobrar también gastos de envío, dependiendo del valor del envío o de la opción de entrega o de la dirección que usted elija. Dichos cargos adicionales se mostrarán claramente durante el proceso de compra y se incluirán en el “precio total”.
7. Dependiendo del país del consumidor, es posible que este deba pagar tasas, impuestos o derechos de importación además de los gastos de envío, que solo cubren los gastos de tránsito del producto.

## Artículo 12 – Cumplimiento del contrato y la garantía adicional

1. El comerciante garantiza que los productos y/o servicios cumplen con el contrato, las especificaciones indicadas en la oferta, los requisitos razonables de fiabilidad y/o de utilidad de servicio y las estipulaciones legales y/o regulaciones gubernamentales que existían en la fecha en que se celebró el contrato. Si ha sido acordado, el comerciante también garantiza que el producto es adecuado para otra designación que normal.
2. Una disposición de garantía adicional ofrecida por el comerciante, fabricante o importador nunca puede afectar a los derechos legales y las afirmaciones que un consumidor puede invocar contra al comerciante sobre la base del contrato si el comerciante no ha cumplido su parte en el contrato.
3. Una garantía adicional se define como todos los compromisos de un comerciante, su proveedor, importador o fabricante que otorga a los derechos o reclamaciones del consumidor, por encima de los previstos por la ley, para el caso de que él no cumple con su parte en el contrato.
4. Independientemente de la garantía comercial, el comerciante sigue estando obligado por la garantía legal de conformidad de los bienes, contenidos digitales y servicios digitales en aplicación de los artículos 120 y siguientes del Código de los Consumidores.
5. En el caso de contrato de compraventa de bienes o de suministro de contenidos o servicios digitales suministrados en un acto único o en una serie de actos individuales, el empresario será responsable de las faltas de conformidad que existan en el momento de la entrega o del suministro y se manifiesten en un plazo de tres años desde la entrega en el caso de bienes o de dos años en el caso de contenidos o servicios digitales, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 115 ter, apartado 2, letras a) y b) de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
6. En los bienes de segunda mano, el empresario y el consumidor o usuario podrán pactar un plazo menor al indicado en el párrafo anterior, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega.

## Artículo 13 – Entrega e implementación

1. El comerciante tendrá la mayor atención posible al recibir y poner en práctica los pedidos de productos y al evaluar las solicitudes para la prestación de servicios.
2. El lugar de entrega es la dirección que el consumidor hizo saber al comerciante.
3. Si no es posible realizar una entrega al consumidor porque las mercancías entregadas no caben por la puerta principal, la primera puerta o las escaleras del consumidor, o porque el consumidor no se encuentra en el lugar de entrega que ha especificado, a pesar de haber informado al consumidor del horario de entrega con una antelación razonable, el consumidor se hará cargo de los gastos 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 que se indica en el artículo 4 de estos términos y condiciones generales, la compañía implementará órdenes aceptadas con la expedición eficiente, aunque a más tardar dentro de los 30 días, a menos que un período diferente de la entrega haya sido acordado. Si la entrega sufre un retraso, o si la entrega no puede llevarse a cabo, o sólo parcialmente, el consumidor será informado de esto en los últimos 30 días después de que el pedido fuese realizado. En este caso, el consumidor tiene derecho a disolver el contrato sin coste y el derecho de los posibles daños y perjuicios.
6. Después de la disolución, de acuerdo con el párrafo anterior, el comerciante restituirá al consumidor la suma que ha pagado él.
7. El riesgo de daño y/o pérdida de productos es la responsabilidad del comerciante hasta el momento de la entrega al consumidor o un representante designado por el consumidor y anunciado al comerciante anteriormente, a menos que esto se haya acordado explícitamente lo contrario.

## Artículo 14 – Transacciones de duración, terminación y prolongación

### *Terminación:*

1. El consumidor tiene derecho en todo momento a rescindir un contrato de composición abierta que se celebra por el suministro regular de productos (incluyendo electricidad) o servicios, con sujeción a las reglas acordadas de terminación y un plazo de preaviso que no exceda de un mes.
2. El consumidor tiene derecho en todo momento de rescindir un contrato de duración terminada que se celebra por el suministro regular de productos (incluyendo electricidad) o servicios al final del plazo fijado, a sujeción a las reglas acordadas de terminación y un plazo de preaviso que no exceda de un mes.
3. Con respecto a los contratos descritos en los dos primeros párrafos, el consumidor puede:
  - a. terminarlos en todo momento y él no se limitará a la terminación en un momento determinado o durante un período determinado;
  - b. terminarlos en la misma forma en la que se hayan concluido;
  - c. siempre terminarlos sujeto al mismo período de notificación como lo estipulado para el comerciante.

#### *Prolongación:*

4. Un contrato de duración determinada que se celebre por el suministro regular de productos (incluyendo la electricidad) o servicios no puede prolongarse o renovarse automáticamente por un período fijo de tiempo.
5. A diferencia de lo indicado 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 fijo 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 plazo de preaviso que no exceda de un mes.
6. Un contrato de duración determinada que se celebró para el suministro regular de productos o servicios solo puede prolongarse automáticamente por un período indefinido de tiempo si el consumidor tiene el derecho de rescindir en todo momento, con un plazo de preaviso que no exceda de un mes. En caso de un contrato para el suministro regular pero menos de una vez por mes de periódicos diarios o semanales o revistas, hay un plazo de preaviso que no exceda de tres meses.
7. Un contrato a plazo fijo del suministro regular, a modo de introducción, de periódicos diarios o semanales o revistas (suscripciones de prueba o suscripciones introductorias) no se prolonga de forma automática y se terminará automáticamente al final del período de prueba o período introductorio.

#### *Duración:*

8. Si el plazo fijo de un contrato exceda un año, entonces después de un año el consumidor tiene el derecho de rescindir en todo momento, con un plazo preaviso que no exceda de un mes, a menos que la razonabilidad y equidad dicten que la terminación anticipada del contrato sería inaceptable.

### **Artículo 15 – El pago**

1. Los métodos de pago disponibles se muestran en el sitio web del comerciante o en la descripción del artículo correspondiente o, como máximo, en el momento de terminar el proceso de pedido (finalización del pedido/checkout). A menos que se indique algo distinto, las solicitudes de pago derivadas del contrato deben pagarse inmediatamente.
2. Siempre que no se estipule otra fecha en el contrato o en las condiciones complementarias, las sumas adeudadas por el consumidor deberán abonarse en un plazo de 14 días a partir del inicio del periodo de desistimiento o, a falta de un periodo 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 siguiente a la recepción por parte del consumidor de la confirmación del contrato..
3. El consumidor está obligado a informar al comerciante inmediatamente cualquier inexactitud en los datos de pago previstos o establecidos.
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 la obligación de pago; si el pago no se realiza en este periodo de 14 días, se pagarán intereses legales sobre la suma adeudada y el comerciante tiene derecho a cobrar los costes extrajudiciales de cobro razonables en los que haya incurrido. Estos costes de cobro ascienden, como máximo, a: el 15% de las cantidades impagadas hasta 2.500 euros; el 10% a partir de los siguientes 2.500 euros; y el 5% a partir de los siguientes 5.000 euros, con un mínimo de 40 euros. El comerciante puede apartarse de estas cantidades y porcentajes que sean favorables al consumidor

### **Artículo 16 – Procedimiento de denuncias**

1. El comerciante dispone de un procedimiento de reclamación en su sitio web, al que ha dado suficiente publicidad, y tramitará las reclamaciones de acuerdo con dicho procedimiento..
2. Un consumidor que ha descubierto deficiencias en la ejecución de un contrato debe presentar cualquier queja 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, entonces el comerciante le responderá dentro de 14 días, confirmando la recepción e indicando cuando el consumidor puede esperar una respuesta más elaborada.
4. El consumidor debe dar al operador un período de tiempo de al menos 4 semanas para resolver la queja en consulta conjunta. Después de este período, la queja se convierte en una disputa que está sujeta al régimen de solución de controversias.

### **Artículo 17 – Conflictos**

1. Los contratos celebrados entre un comerciante y un consumidor y que estén sometidos a estas condiciones generales, estarán sometidos al derecho neerlandés. Dado que el empresario centra sus actividades

- comerciales en España (donde reside el consumidor), el consumidor podrá recurrir siempre a la ley de consumo aplicable de forma imperativa en España.
2. Los litigios entre un consumidor y un comerciante sobre la celebración o la ejecución de contratos relativos a productos y servicios que debe facilitar dicho comerciante pueden plantearse al Comité de Litigios, a través de la plataforma europea de resolución de conflictos en línea (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>).
  3. El Comité de Litigios para las compras a domicilio es un proveedor de resolución alternativa de litigios al que está adherido el comerciante. El Comité de Litigios para las compras a domicilio ha sido autorizado por el Ministerio de Seguridad y Justicia de los Países Bajos y proporciona servicios seguros de resolución de controversias y realiza una evaluación independiente de su reclamación, conforme a las Normas de 2015 sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo (autoridades competentes e información).
  4. Se puede presentar una reclamación (en inglés) ante al Comité de Litigios para las compras a domicilio de las formas siguientes: En línea: [www.sgc.nl/en](http://www.sgc.nl/en)  
Por escrito: por correo: Thuiswinkel Disputes Committee, P.O. Box 90600, 2509 LP Den Haag, Países Bajos
  5. La Comisión de Conflictos sólo se ocupará de un conflicto si el consumidor primero puso su queja, sin demora, al comerciante.
  6. Si la queja no conduce a una solución, el conflicto debe ser presentado a la Comisión de Conflictos a más tardar 12 meses después de que el consumidor haya presentado la denuncia al comerciante.
  7. Si el consumidor quiere presentar un conflicto a la Comisión de Conflictos, el comerciante está obligado por esa elección. Preferiblemente, el consumidor notifica al comerciante primero.
  8. Si un comerciante desea presentar un conflicto a la Comisión de Conflictos, entonces el consumidor indicará, en respuesta a una solicitud por escrito hecha por el comerciante, sea por contrato, o prefiera el conflicto a ser tratado por la ley ante un tribunal de justicia competente. Si el consumidor no indica su elección al comerciante en un plazo de cinco semanas, entonces el comerciante tiene derecho a poner el conflicto ante el tribunal de justicia competente.
  9. Las resoluciones de la Comisión de Conflictos están sujetas a las condiciones estipuladas en el reglamento de la Comisión de Conflictos. Las decisiones de la Comisión de Conflictos toman la forma de consejos vinculantes.
  10. La Comisión de Conflictos no se ocupará de un conflicto – o va a terminar su intervención – si el comerciante se ha concedido una suspensión de pagos, ha quebrado, o ha terminado realmente actividades comerciales antes de que la comisión se ocupó del conflicto durante una sesión y dictó una sentencia definitiva.

## **Artículo 18 – Garantía de la rama de Shopping secure (Thuiswinkel.org)**

1. Thuiswinkel.org garantiza el cumplimiento de las obligaciones de sus socios en relación con los asesoramientos vinculantes impuestos de la Comisión de Conflictos de Thuiswinkel, a menos que el socio decide poner el asesoramiento vinculante ante un tribunal de justicia para la verificación dentro de los dos meses después de la fecha de ese consejo. En caso de verificación del tribunal de justicia, la suspensión de la garantía terminará y la garantía entrará en vigencia una vez más a la decisión judicial, sea definitiva y concluyente, por lo que el tribunal ha declarado que el asesoramiento vinculante tiene efecto vinculante. Hasta una suma máxima de € 10.000 por asesoramiento vinculante, Thuiswinkel.org pagará esa suma al consumidor. En caso de importes superiores a € 10.000 por asesoramiento vinculante, se pagará una suma de € 10.000. Cuando la suma sea superior a € 10.000, Thuiswinkel.org tiene la obligación de realizar esfuerzos razonables suficientes para perseguir al miembro a cumplir el asesoramiento vinculante.
2. La aplicación de esta garantía requiere que el consumidor presente una apelación por escrito a Thuiswinkel.org y que transfiera su reclamación al comerciante a Thuiswinkel.org. En la medida en que la reclamación al comerciante supere la suma de 10.000 euros, se ofrecerá al consumidor la posibilidad de transferir su reclamación al comerciante por encima de la suma de 10.000 euros a Thuiswinkel.org, donde después esta organización perseguirá el pago de la reclamación en los tribunales por su propia cuenta y con los costes.

## **Artículo 19 – Términos adicionales o diferentes**

Las estipulaciones adicionales o estipulaciones que difieren de estos términos y condicionales generales, no pueden ser perjudiciales para el consumidor y deben ser registrados por escrito, o de tal manera que los consumidores pueden almacenarlos en una forma fácilmente accesible en un soporte duradero.

## **Artículo 20 – Modificación de las condiciones generales**

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



## ANEXO I

### Modelo de formulario de desistimiento

- A la atención de Vida XL B.V. Mary Kingsleystraat 1 5928 SK Venlo, Limburg The Netherlands  
[webservice@vidaxl.es](mailto:webservice@vidaxl.es)
- Por la presente le comunico/comunicamos que desisto de mi/desistimos de nuestro contrato de venta del siguiente bien/prestación del siguiente servicio
- Pedido el/recibido el
- Nombre del consumidor o de los consumidores
- Dirección del consumidor o de los consumidores
- Firma del consumidor o de los consumidores (solo si el presente formulario se presenta en papel)
- Fecha

---

Táchese lo que no proceda.

## Términos y condiciones para clientes comerciales

Última actualización: 2023-12-08

### Contenido:

- Artículo 1- Definiciones
- Artículo 2 - Identidad del empresario
- Artículo 3 - Aplicabilidad
- Artículo 4 - Oferta
- Artículo 5 - El contrato
- Artículo 6 - Precios
- Artículo 7 - Ejecución del contrato y garantía adicional
- Artículo 8 - Entrega y ejecución
- Artículo 9 - Operaciones ampliadas: duración, terminación y prórroga
- Artículo 10 – Pago
- Artículo 11 - Retención de título
- Artículo 12 - Responsabilidad
- Artículo 13 – Proceso de reclamaciones
- Artículo 14 - Disputas

### Artículo 1- Definiciones

A lo largo de estos Términos y Condiciones, se utilizarán los siguientes términos y definiciones:

1. **Día:** Día del calendario;
2. **Contenido digital:** Datos que se producen o entregan en forma digital;
3. **Contrato a largo plazo:** Contrato que prevé la entrega regular de artículos, servicios y/o contenido digital durante un período específico;

4. **Medio duradero: Cualquier herramienta**, incluido el correo electrónico, que permite al cliente o empresario almacenar información que se le dirige personalmente de manera que permita una futura consulta o uso durante un período que esté en sintonía con el objetivo al que se destina la información, y permite la reproducción inalterada de la información almacenada;
5. **Cliente**: La persona física o jurídica que actúa como profesional y/o para una empresa;
6. **Emprendedor**: La persona física o jurídica que ofrece productos, (acceso a) contenido digital y/o servicios a clientes a distancia;
7. **Contrato a distancia**: Contrato que se celebra entre el empresario y el cliente en el contexto de un sistema organizado de venta de productos a distancia, contenidos digitales y/o servicios mediante el cual, hasta la celebración del contrato, sea exclusivo o parcial, se hace uso de una o más técnicas de comunicación a distancia;
8. **Escrito**: En estos términos y condiciones, "escrito" incluye la comunicación por correo electrónico y fax si la identidad del remitente y la integridad del correo electrónico son suficientemente seguras;
9. **Técnica de comunicación a distancia**: Recurso que se puede utilizar para la celebración de un contrato sin que el cliente y el empresario tengan que reunirse al mismo tiempo en el mismo espacio;
10. **Sitio web**: La tienda web del empresario en la que se ofrecen bienes y servicios que los clientes pueden comprar;
11. **Plataforma**: El entorno externo en el que los empresarios pueden ofrecer bienes y servicios que los clientes pueden comprar.

## Artículo 2 - Identidad del empresario

La sociedad privada de responsabilidad limitada vidaXL International B.V., ubicada en Mary Kingsleystraat 1, 5928 SK Venlo, Países Bajos. Operando en los Países Bajos con el número de IVA: NL850643545B01, con el número de la Cámara de Comercio 52876861.

## Artículo 3 - Aplicabilidad

1. Estos Términos y Condiciones son aplicables a todas las ofertas del empresario y a todos los contratos a distancia entre el empresario y el cliente.
2. Si el cliente incluye disposiciones o condiciones que se desvían o no aparecen en los Términos y Condiciones generales en su cesión, entonces las disposiciones o condiciones solo serán aplicables al empresario en el caso de que sean aceptadas expresamente por escrito.
3. El texto de estos Términos y Condiciones se pondrá a disposición del cliente antes de que se celebre el contrato a distancia. Si esto no es razonablemente posible, el empresario indicará, antes de la celebración del contrato a distancia, la forma en que se pueden consultar los Términos y Condiciones al empresario y que se pueden enviar lo antes posible, sin cargo, a solicitud del cliente.
4. Si el contrato a distancia se concluye electrónicamente, puede ser que, contrariamente al párrafo anterior y antes de la celebración del contrato a distancia, el texto de estos Términos y Condiciones pueda ponerse a disposición del cliente por medios electrónicos de tal manera que el cliente pueda almacenarlo de forma sencilla en un soporte de datos duradero. Si esto no es razonablemente posible, antes de la celebración del contrato a distancia, se indicará dónde se pueden consultar los Términos y Condiciones por medios electrónicos y que se enviarán electrónicamente o de otra manera, sin cargo, a solicitud del cliente.
5. Si y en la medida en que una de las disposiciones de estos Términos y Condiciones generales sea nula o sin efecto, la disposición en cuestión debe leerse en la forma de la disposición legalmente permitida que más se acerque en contenido a las intenciones de las partes, como aparece de la disposición nula o sin valor, mientras que las disposiciones restantes permanecen plenamente en vigor.
6. Si, además de estos Términos y Condiciones, se aplican condiciones específicas de una plataforma externa en la que el empresario ofrece productos y servicios, el cliente puede, en caso de condiciones en conflicto, siempre invocar la condición aplicable que sea más favorables para ellos, pero solo si los Términos y Condiciones no son derogables.
7. Los Clientes Comerciales no tendrán acceso a las Subastas en las regiones donde se ofrecen estos servicios.

## **Artículo 4 - Oferta**

1. Si una oferta está sujeta a una duración limitada o sujeta a condiciones, esto se indicará explícitamente en la oferta.
2. La oferta incluirá una descripción completa y detallada de los productos, contenidos digitales y/o servicios ofrecidos.
3. El contenido del sitio web así como su oferta han sido redactados con el mayor cuidado. Sin embargo, el empresario no puede garantizar que toda la información del sitio web sea siempre correcta y completa. Debido a esto, todos los precios, la oferta y otra información en el sitio web y en otros materiales del empresario están sujetos a errores obvios de programación y mecanografía.

## **Artículo 5 - El contrato**

1. El contrato entrará en vigor en el momento en que el cliente acepte la oferta y cumpla las condiciones correspondientes.
2. Si el cliente ha aceptado la oferta por medios electrónicos, el empresario confirmará inmediatamente por medios electrónicos la recepción de la aceptación de la oferta. Si el empresario no ha confirmado la recepción de la aceptación de la oferta, el cliente puede rescindir el contrato.
3. Una vez que el cliente acepta la oferta, el empresario se reserva el derecho de cancelar la oferta dentro de los 3 días hábiles posteriores a la aceptación. El empresario notificará al cliente de inmediato de dichas cancelaciones.

Si el contrato se concluye electrónicamente, el empresario deberá tomar las medidas técnicas y organizativas apropiadas para asegurar la transferencia electrónica de datos garantizando un entorno web seguro. Si el cliente puede pagar electrónicamente, el empresario observará las medidas de seguridad adecuadas a tal efecto.

5. Si, una vez aceptado el contrato, resulta que el cliente ha proporcionado datos incorrectos, el empresario tiene derecho a cumplir con sus obligaciones solo después de recibir los datos correctos.
6. El empresario puede, dentro de las disposiciones legales, investigar si el cliente puede cumplir con sus obligaciones de pago, así como investigar todos los hechos y factores que son importantes para celebrar el contrato a distancia de manera responsable. Si, con base en esta investigación, el empresario tiene motivos sólidos para no celebrar el contrato, tiene derecho a rechazar un pedido o solicitud, exponiendo los motivos, o a adjuntar condiciones especiales para la implementación. Si el empresario, con base en la investigación, rechaza la solicitud o le adjunta condiciones especiales, se informará al cliente a más tardar 3 días después de la celebración del contrato.

## **Artículo 6 - Precios**

1. Todos los precios mencionados en el sitio web y en otros materiales del empresario, incluyen el IVA (a menos que se indique lo contrario) y, a menos que se indique lo contrario en el sitio web, incluyen otros cargos aplicables.
2. A diferencia del párrafo anterior, el empresario puede ofrecer productos o servicios, cuyos precios estén vinculados a las fluctuaciones del mercado financiero sobre las que el empresario no tiene influencia, a precios variables. Este vínculo con las fluctuaciones y el hecho de que los precios indicados son precios indicativos se indicarán en la oferta.
3. El empresario puede cambiar los precios 2 semanas después de la conclusión del contrato. Los clientes que no estén de acuerdo con el cambio tienen la autoridad para rescindir el contrato sin que el empresario les cobre por ello.
4. Los cargos adicionales, como las tarifas de envío y las tarifas de pago, se mencionarán en el sitio web y al menos se mostrarán durante el proceso de compra.

## **Artículo 7 - Ejecución del contrato y garantía adicional**

1. El empresario garantiza que los productos y servicios entregados cumplen con el contrato, en el entendido de que las pequeñas desviaciones aceptadas en el sector con respecto a tamaños, pesos, cantidades, decoloraciones y ligeras desviaciones mutuas de color, etc., no cuentan como deficiencias en la parte del empresario.

2. El cliente debe examinar la mercancía entregada en el momento de la entrega y el cliente debe verificar si la mercancía entregada cumple con las estipulaciones del contrato. Esto incluye:

- si se han entregado las mercancías correctas;
- si la mercancía entregada se corresponde en cantidad y número con lo acordado;
- si los bienes entregados cumplen los requisitos que pueden establecerse para un uso normal y/o con fines comerciales.

En caso de defectos o deficiencias visibles, el cliente debe informar de ellos al empresario dentro de los 14 días posteriores a la entrega. En caso de que se encuentren defectos o deficiencias no visibles, el cliente debe informar de ellos al empresario dentro de 14 días a más tardar después de que razonablemente pudo haberlos descubierto. Si el cliente no hace esto, ya no tiene derecho a ninguna forma de reparación, reemplazo, compensación y/o reembolso con respecto a estos defectos.

3. Si el empresario considera que una queja está justificada, los productos relevantes serán reparados, reemplazados o reembolsados (parcialmente) después de consultar con el cliente. De este modo, el empresario puede redirigir al cliente a un fabricante o proveedor.

## **Artículo 8 - Entrega y ejecución**

1. En cumplimiento de lo dispuesto al respecto en el artículo 3 de estos términos y condiciones, el empresario ejecutará los pedidos aceptados con la debida rapidez.
2. El empresario tiene derecho a contratar a terceros si es necesario para realizar las tareas previstas en el contrato.
3. Los plazos de entrega especificados deben interpretarse como un deber de esfuerzo razonable y se consideran aproximados. El empresario es libre de elegir el transportista. Salvo en caso de dolo o imprudencia deliberada por parte del vendedor, la superación del plazo de entrega nunca dará derecho al cliente a ningún tipo de compensación.
4. El empresario se reserva el derecho de entregar los productos vendidos en partes.
5. El riesgo de daño y/o pérdida de los productos recae en el empresario hasta el momento de la entrega al cliente, a menos que se acuerde expresamente lo contrario. Si el cliente acepta recoger los productos, el riesgo se transfiere en el momento de la entrega de los productos.
6. Si el cliente, o un tercero designado por él, no se presenta en la dirección de entrega a la hora acordada para recibir los productos, el empresario tiene derecho a retirar los productos. En consulta con el cliente, el empresario podría, a un coste extra, ofrecer los productos al cliente en un momento y/o día diferente. Si la entrega resultara imposible, la obligación de pago no se cancelará y los gastos adicionales, incluidos los gastos de devolución, correrán a cargo del cliente.

## **Artículo 9 - Operaciones ampliadas: duración, terminación y prórroga**

### *Terminación:*

1. El cliente siempre puede rescindir un contrato que se celebre por tiempo indefinido y sea para la entrega regular de productos, contenidos digitales o servicios de acuerdo con las reglas de rescisión pactadas y un período de preaviso no mayor a dos meses.
2. El cliente siempre puede rescindir un contrato que se celebre por un período definido y sea para la entrega regular de productos (incluida la electricidad), contenidos digitales o servicios al final del período definido con el cumplimiento de las normas de terminación acordadas para este propósito y un período de preaviso de un máximo de dos meses.
3. El cliente puede rescindir por escrito los contratos indicados en los párrafos anteriores.

### *Extensión:*

4. Un contrato que se celebre por un período determinado y sea para la entrega regular de productos (incluida la electricidad), contenido digital o servicios, se extenderá automáticamente por el mismo período definido.
5. Los plazos de preaviso mencionados también se aplican a las rescisiones por parte del empresario.

## **Artículo 10 - Pago**

1. El cliente tiene el deber de pagar al empresario durante el proceso de compra y en el sitio web con los métodos de pago mencionados. El empresario es libre de ofrecer varios métodos de pago que pueden cambiar de vez en cuando. En la medida en que no se determine lo contrario, el cliente está obligado a pagar dentro de los 14 días posteriores a la entrega.

2. Si el cliente no cumple con su(s) obligación(es) de pago de manera oportuna, es inmediatamente responsable por ley, sin que se requiera notificación de incumplimiento. El empresario tiene derecho a aumentar la cantidad pagadera según la tasa de interés legal y el empresario tiene derecho a cobrar al cliente los costes de cobro extrajudicial en los que incurra.

## **Artículo 12 - Retención de título**

1. Los bienes entregados siguen siendo propiedad del empresario hasta que el cliente pague la cantidad pagadera en su totalidad.

## **Artículo 12 Responsabilidad**

1. Sujeto a dolo o negligencia grave, la responsabilidad total del empresario hacia el cliente por incumplimiento imputable en la ejecución del contrato se limita a una indemnización hasta un máximo de la cantidad estipulada para ese contrato (IVA incluido). En el caso de un contrato a largo plazo, entonces dicha responsabilidad se limita al reembolso de la cantidad que el cliente adeuda al empresario en los 3 meses anteriores al evento causante del daño.

2. El empresario no será responsable ante el cliente por daños indirectos, incluidos, entre otros, daños consecuentes, lucro cesante, ahorros perdidos, pérdida de datos o daños debidos a la interrupción del negocio.

3. El cliente indemniza al empresario contra cualquier reclamación con respecto a terceros, excepto en caso de imprudencia intencionada o deliberada por parte del empresario o de un director legal del empresario.

4. Los párrafos anteriores no se aplicarán a los daños sufridos por el cliente causados por la reventa de productos defectuosos comprados al empresario, en caso de que los clientes del cliente se comprometan a emprender acciones legales contra ellos.

5. A menos que la ejecución del contrato sea permanentemente imposible, la responsabilidad de un empresario debido a un incumplimiento atribuible de una obligación del contrato solo surgirá si el cliente informa al empresario de inmediato, por escrito, con un plazo razonable para subsanar el incumplimiento, y el empresario continúa en incumplimiento de su obligación después de ese plazo. El aviso de incumplimiento debe contener una descripción lo más completa y detallada posible de la deficiencia, de modo que el empresario tenga la oportunidad de responder adecuadamente.

6. Una condición para cualquier derecho a compensación es que el cliente siempre informe del daño al empresario por escrito tan pronto como sea posible, pero a más tardar 14 días después de que surja. Los daños que no se hayan puesto en conocimiento del empresario dentro de ese periodo no son elegibles para compensación, a menos que el cliente pueda demostrar que no pudo haber informado del daño antes.

7. En caso de fuerza mayor, el empresario no estará obligado a indemnizar por ningún daño al cliente.

## **Artículo 13 – Proceso de reclamaciones**

1. El empresario dispone de un procedimiento de denuncia suficientemente publicitado y atenderá la denuncia de conformidad con este procedimiento de denuncia.

2. Las quejas relativas a la ejecución del contrato deben presentarse al empresario, descritas completa y claramente, dentro de un período razonable después de que el cliente haya comprobado los defectos.

3. Las reclamaciones presentadas al empresario serán contestadas en un plazo de 14 días contados a partir de la fecha de recepción. Si una queja requiere un tiempo de procesamiento previsiblemente más largo, el empresario responderá dentro del período de 14 días con una confirmación de recepción y una indicación de cuándo el cliente puede esperar una respuesta más extensa.

## **Artículo 14 - Disputas**

1. Los contratos entre el empresario y el cliente a los que se aplican estos términos y condiciones se rigen exclusivamente por las leyes de los Países Bajos.

2. Cualquier disputa que pueda surgir del contrato y que no pueda resolverse de manera amistosa, se puede someter exclusivamente al tribunal de Oost-Brabant, ubicación 's-Hertogenbosch. Esto está sujeto a la medida

en que las reglas obligatorias de jurisdicción limitan esta elección. El empresario y el cliente pueden resolver sus disputas mediante asesoramiento vinculante o arbitraje.

## Términos y condiciones de uso del sitio web vidaXL

Versión: 2020-06-01

### Tabla de Contenidos

- Artículo 1 - Definiciones
- Artículo 2 - Aplicabilidad
- Artículo 3 - Cuenta de Cliente
- Artículo 4 - Términos y Condiciones de uso para el sitio web
- Artículo 5 - Pedidos
- Artículo 6 - Subastas
- Artículo 7 - Reseñas
- Artículo 8 - Cerrar cuenta y funciones del sitio web
- Artículo 9 - Privacidad y datos personales
- Artículo 10 - Propiedad intelectual e información de terceros
- Artículo 11 - Obligaciones
- Artículo 12 - Varios

### Artículo 1 - Definiciones

- **Cuenta:** La cuenta que el Usuario debe generar para poder realizar pedidos, participar en Subastas y dejar Reseñas.
- **Vendedor(es) terceros:** Vendedores externos que ofrecen productos a los Usuarios a través del sitio Web.
- **Usuario:** Cualquier visitante del sitio Web.
- **Términos y Condiciones de Uso:** Los Términos y Condiciones de Uso para los sitios web de vidaXL.
- **Reseña:** Una reseña que puede ser dejada por el Usuario de vidaXL, el sitio Web o el vendedor/vendedores externo/s.
- **Subastas:** Las Subastas que se llevan a cabo por vidaXL en el sitio Web.
- **vidaXL:** vidaXL Marketplace International B.V. con sede en (5928 SK) Venlo at Mary Kingsleystraat 1.
- **Website:** El sitio web tal y como se encuentra, de manera activa, bajo la URL vidaXL.nl y cualquier otro sitio web, URL o aplicación perteneciente a vidaXL.

### Artículo 2 - Aplicabilidad

1. Estos Términos y Condiciones de Uso son aplicables a cualquier uso del sitio Web, incluyendo el uso de la Cuenta.
2. vidaXL se reserva el derecho de modificar estos Términos y Condiciones de Uso de vez en cuando. Los Términos y Condiciones de Uso modificados serán aplicables tan pronto como se hayan publicado en el sitio Web. Es por ello que es recomendable revisar los Términos y Condiciones de Uso regularmente.

### Artículo 3 - Cuenta de Usuario

1. Para poder hacer pedidos, participar en Subastas y dejar reseñas, es necesario crear una Cuenta. El Usuario puede crear una Cuenta aportando la información requerida a través del formulario en línea del sitio Web. Este formulario se encuentra bajo el título “¿Nuevo cliente?”.
2. Para crear la Cuenta, el Usuario debe:
  - a. tener al menos 18 años de edad en el momento de solicitar la creación de la Cuenta;
  - b. tener una dirección de correo válida
3. Tras la creación de la cuenta, el Usuario recibirá un e-mail de confirmación. En cuanto la Cuenta haya sido activada, el Usuario podrá iniciar sesión usando su dirección de correo electrónico y la contraseña elegida por él o ella.

4. Una cierta dirección de correo electrónico sólo se puede utilizar una vez para generar una Cuenta. Una Cuenta es estrictamente personal, no transferible y vinculada al Usuario que ha generado la Cuenta.
5. El Usuario debe asegurarse de que la información que él o ella suministra con respecto a la Cuenta y en cualquier otra comunicación con vidaXL es correcta, completa y está actualizada. Cualquier modificación de los datos personales puede ser llevada a cabo por el propio Usuario conectándose a la Cuenta y procesando los cambios.
6. El Usuario debe mantener la confidencialidad de la contraseña y debe tomar medidas razonables para impedir que terceros no autorizados obtengan conocimiento y uso de la contraseña y / o de su Cuenta.
7. El Usuario está obligado a notificar inmediatamente a vidaXL en caso de pérdida, robo o (sospecha) de abuso o uso no autorizado de la contraseña y / o de la Cuenta por un tercero. Hasta el momento en que esta notificación sea realmente recibida por vidaXL, el Usuario será responsable por cualquier daño resultante del abuso de la contraseña y / o de la Cuenta.
8. Si vidaXL averigua o tiene motivos para sospechar que terceros no autorizados están utilizando o pueden utilizar la Cuenta del Usuario, vidaXL se reserva el derecho de bloquear inmediatamente la Cuenta en cuestión y recuperar los daños que vidaXL pueda sufrir como consecuencia de esto por parte del Usuario, sin que vidaXL se haga responsable de los daños sufridos por el Usuario.

#### **Artículo 4 - Uso del sitio Web**

1. El Usuario garantiza que la información y los datos proporcionados por él son correctos, están completos y son fiables. VidaXL se reserva el derecho de comprobar la exactitud de la información y los datos suministrados y de eliminar la información y los datos del Usuario, en caso de que se demuestre que es incorrecta o no se pueda verificar su veracidad.
2. El Usuario no está autorizado a:
  - alterar el funcionamiento del Sitio Web o utilizar un software que pueda perturbar el funcionamiento del mismo;
  - iniciar procesos (o permitir que sigan funcionando) de los cuales él o ella razonablemente sospecha que restringen la navegación a otros usuarios de internet o afectan negativamente el uso del Sitio Web;
  - hacerse pasar por otro Usuario.
3. El Usuario no está autorizado a replicar o poner a disposición (por medio de un enlace o de otro modo) el Sitio Web o cualquier parte del mismo sin haber obtenido previamente permiso por escrito de vidaXL.

#### **Artículo 5 - Pedidos**

1. Los Términos y Condiciones Generales de vidaXL y las Condiciones de Devolución de vidaXL son aplicables a todos los pedidos de vidaXL realizados a través del Sitio Web. El Usuario acepta estas Condiciones Generales y Condiciones de Devolución al generar una Cuenta.
2. Para los pedidos de vendedores externos a través del sitio web, los términos y condiciones generales y las condiciones de devolución de los vendedores externos en cuestión pueden ser aplicables. Éstas pueden encontrarse en la página de la empresa de los vendedores externos. Si el vendedor/es externo/s no disponen de sus propios términos y condiciones generales y/o condiciones de devolución, los Términos y Condiciones Generales y/o las Condiciones de Devolución de vidaXL son aplicables al contrato de compra entre el Usuario y el vendedor/es externo/s.

#### **Artículo 6 - Subastas**

1. Las Condiciones de Subasta de vidaXL son aplicables a la participación en las subastas organizadas por vidaXL en el sitio web. El Usuario acepta estas Condiciones de Subasta al generar una Cuenta, o al menos en el momento en que el Usuario participe por primera vez en una Subasta.
2. El Usuario no está autorizado de ninguna manera a influir de manera injusta o indebida en la subasta.

#### **Artículo 7 - Reseñas**

1. Después de realizar una compra a través del Sitio Web, al Usuario se le puede solicitar - por parte de o en nombre de vidaXL - evaluar a vidaXL, al Sitio Web y/o a los vendedores externos dejando una Reseña. VidaXL se reserva el derecho - pero no la obligación - de publicar una reseña en el sitio web o publicarla de cualquier otra forma, incluyendo el nombre, lugar de residencia y fecha de la reseña, según la información suministrada por el usuario.

2. En el caso de que las Reseñas sean recopiladas por un tercero en nombre de vidaXL, los términos y condiciones generales y/o términos y condiciones de uso de la parte en cuestión son aplicables a las Reseñas.
3. vidaXL se reserva el derecho de no publicar una Reseña o retirarla de la página web si el vendedor externo puede demostrar que la reseña en cuestión:
  - va en contra de la legislación o normativa vigente;
  - va en contra del orden público o la decencia;
  - es una reseña del producto solamente;
  - no pertenece al vendedor externo en cuestión;
  - contiene información personal de un tercero;
  - contiene una URL o publicidad;
  - es fraudulenta.

## **Artículo 8 - Cerrar la Cuenta y funciones del Sitio Web**

1. vidaXL se reserva el derecho de rechazar Usuarios o cerrar su cuenta de manera unilateral si se diesen, por ejemplo, este tipo de situaciones:
  - uso no autorizado o abuso del sitio web o de la Cuenta;
  - incumplimiento de los Términos y Condiciones de Uso o de las Condiciones de Subastas;
  - incumplimiento de los acuerdos hechos entre el Usuario y vidaXL o el vendedor externo.
2. Además, vidaXL tiene el derecho de limitar, denegar o revocar ciertos posibles usos o de bloquear de manera temporal la Cuenta en casos descritos en el Artículo 8.1.
3. En todo momento, vidaXL se reserva el derecho de dejar de proporcionar ciertas funciones del sitio web o modificarlas.

## **Artículo 9 - Privacidad y datos personales**

1. Los datos personales suministrados por el usuario a vidaXL, como su nombre y dirección, números de teléfono y direcciones de correo electrónico, son procesados por vidaXL en archivos que son propiedad de vidaXL. Esta información será utilizada por vidaXL para administrar Cuentas y Subastas, procesar pedidos, entregas y facturas y posibles mediaciones en disputas entre Usuarios y vendedores externos.
2. En todo momento, el Usuario puede acceder, modificar o expandir sus datos personales ingresando en su cuenta.
3. En principio, vidaXL no suministrará datos personales a terceros, a menos que esto sea necesario para la ejecución de un acuerdo con el Usuario. VidaXL suministrará, por ejemplo, el nombre y la dirección del Usuario, la dirección de correo electrónico y el número de teléfono a los vendedores externos, en la medida en que sea necesario para firmar un contrato de compra entre el Usuario y el/los vendedor/es externo/s. La comunicación entre el Usuario y el/los vendedor/es externo/s se realiza a través de una aplicación de correo electrónico de vidaXL. La comunicación se almacena en los servidores de vidaXL y se puede acceder y utilizar por vidaXL con el fin de:
  - asistir al usuario y al/a los vendedor/es externo/s en caso de preguntas y/o problemas;
  - evaluar si el/ los vendedor/es externo/s cumplen/han cumplido con los requisitos;
  - y analizar las mejoras del proceso.
4. Los sitios web utilizan cookies. Por ejemplo, las cookies se despliegan para recordar los datos de inicio de sesión suministrados. Además, las cookies de terceros se implementan en el sitio web.
5. El Usuario puede configurar su navegador de tal forma que no reciba cookies durante su visita al Sitio Web. Sin embargo, en este caso, es posible que el Usuario no pueda utilizar todas las funciones del Sitio Web, o que su acceso a partes del Sitio Web y/o la Cuenta sea restringido.
6. VidaXL se reserva el derecho de almacenar datos sobre el comportamiento del visitante en el Sitio Web (la dirección IP utilizada, entre otros datos) si se sospecha que a través de la cuenta del Usuario se está dando un uso no autorizado o se está llevando a cabo un abuso.
7. Para obtener más información sobre la forma en que vidaXL utiliza los datos personales de los Usuarios y usa cookies en el Sitio Web, consulte la política de privacidad de vidaXL, tal y como se encuentra en el Sitio Web.

## **Artículo 10 - Propiedad intelectual e información de terceros**

1. A menos que se especifique lo contrario, todos los derechos, incluidos los derechos de autor y otros derechos de propiedad intelectual del sitio web y la información allí suministrada, están reservados por



vidaXL, en la medida en que no sean reservados por terceros/titulares de licencias que proporcionen la información.

2. El Usuario puede consultar (la información suministrada en) el Sitio Web y hacer copias de ella para uso personal, por ejemplo imprimiéndola o almacenándola. No está permitido ningún otro uso, por ejemplo, almacenar o reproducir (partes de) el Sitio Web en una web de internet separada o la creación de conexiones, hipervínculos y "enlaces profundos" a (partes del) Sitio Web, sin el permiso explícito por escrito de vidaXL.
3. La información del sitio web está, parcialmente, proporcionada por terceros, tales como vendedores externos y otros usuarios (en el caso de las reseñas). VidaXL no se hace responsable de los daños resultantes de la información incorrecta, incompleta o equivocada proporcionada por terceros en el Sitio Web.
4. El sitio web puede contener enlaces a páginas externas de Internet. VidaXL no se hace responsable del uso o contenido de las páginas web a las que se ofrece un enlace al sitio web o que cuentan con un enlace al sitio web.

## **Artículo 11 - Responsabilidad**

1. El Usuario reconoce que en el caso de pedidos con vendedores externos, el acuerdo de compra se hace entre el Usuario y los vendedores externos, y que vidaXL no es ni será parte de este acuerdo.
2. Como tal, vidaXL no está obligada a verificar o evaluar la calidad, cantidad o capacidad de los productos que son ofrecidos por los vendedores externos en el Sitio Web y no puede ser responsable en modo alguno de los daños resultantes del hecho de que dicha información pueda resultar ser incorrecta, esté incompleta o sea ilícita.
3. En caso de que vidaXL sea responsable de los daños causados, esta responsabilidad se limita al precio de compra del producto en cuestión, o tal y como fue facturado por el vendedor externo, en cualquier caso.
4. La responsabilidad de vidaXL, sea cual fuere su naturaleza, se limita al importe que el seguro de responsabilidad de vidaXL recompensa en el caso de que se trate.

## **Artículo 12 - Varios**

1. Si una o más de las estipulaciones de estos Términos y Condiciones de Uso pueden ser o dejar de ser vinculantes, inválidas o inexecutable, las demás estipulaciones seguirán siendo válidas en su totalidad. En tal caso, vidaXL reemplazará la estipulación en cuestión con una nueva estipulación, que determinará vidaXL y acercará lo máximo posible al significado de la estipulación en cuestión.
2. Para el uso del Sitio Web, el uso de la Cuenta y estos Términos y Condiciones, la legislación neerlandesa es la única aplicable.