

## Condiciones generales de venta (31-05-2019)

Estos términos y condiciones fueron generados con un traductor. En caso de desacuerdo, utilizaremos la versión holandesa de estos términos.

### **Tabla de contenidos**

Artículo 1 - Definiciones

Artículo 2 - Identidad del empresario

Artículo 3 - Aplicabilidad

Artículo 4 - La oferta

Artículo 5 - El Acuerdo

Artículo 6 - Derecho de retractación

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 del empresario 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 - Duración de las operaciones: duración, terminación y prórroga

Artículo 15 - Pago

Artículo 16 - Procedimiento de reclamación

Artículo 17 - Litigios

Artículo 18 - Disposiciones adicionales o diferentes

### **Artículo 1 - Definiciones**

En estos términos y condiciones, los siguientes términos tendrán los siguientes significados

1. Acuerdo accesorio: acuerdo por el que el consumidor adquiere productos, contenidos y/o servicios digitales en relación con un contrato a distancia y estos artículos, contenidos y/o servicios digitales son suministrados por el comerciante o por un tercero sobre la base de un acuerdo entre ese tercero y el comerciante;
2. Plazo de desistimiento: plazo en el que el consumidor puede hacer uso de su derecho de desistimiento;
3. Consumidor: la persona física que no actúa con fines relacionados con su actividad comercial, empresarial, artesanal o profesional;
4. Día: día natural;
5. Contenidos digitales: datos producidos y suministrados en forma digital;
6. Acuerdo de duración: un acuerdo que se extiende a la entrega regular de bienes, servicios y/o contenidos digitales durante un período determinado;

7. Soporte de datos duradero: toda herramienta -incluido el correo electrónico- que permita al consumidor o comerciante almacenar la información que se le dirige personalmente, de forma que permita su consulta o uso en el futuro durante un período adaptado a la finalidad para la que está destinada la información, y que permita la reproducción inalterada de la información almacenada;
8. Derecho de desistimiento: posibilidad de que el consumidor desista del contrato a distancia dentro del plazo de reflexión;
9. Empresario: la persona física o jurídica que ofrece productos, (acceso a) contenidos digitales y/o servicios a distancia a los consumidores;
10. Contrato a distancia: un contrato celebrado entre el comerciante y el consumidor en el marco de un sistema organizado de venta a distancia de productos, contenidos digitales y/o servicios, en el que, hasta la celebración del contrato inclusive, se hace uso exclusivo o parcial de una o varias técnicas de comunicación a distancia;
11. Modelo de formulario de desistimiento: el modelo europeo de formulario de desistimiento que figura en el anexo I de las presentes condiciones. El anexo I no tiene por qué estar disponible si el consumidor no tiene derecho de desistimiento con respecto a su pedido;
12. Técnica de comunicación a distancia: medio que puede utilizarse para la celebración de un acuerdo, sin que el consumidor y el comerciante tengan que estar en el mismo lugar y al mismo tiempo.

## **Artículo 2 - Identidad del empresario**

Monu Vof (Tools2Go);

Donkereweg 15, 4317NK Noordgouwe, Países Bajos;

Teléfono: +31 111 795029, 9:00-17:00

Dirección de correo electrónico: klantenservice@xenon2go.com

Número de CoC: 69726566

Número de identificación del IVA: NL 857985802B01

## **Artículo 3 - Aplicabilidad**

1. Estas condiciones generales se aplican a cualquier oferta realizada por el empresario y a cualquier contrato a distancia celebrado entre el empresario y el consumidor.
2. Antes de la celebración de un contrato a distancia, el texto de las presentes condiciones generales se pondrá a disposición del consumidor. Si esto no fuera razonablemente posible, el empresario deberá indicar, antes de la celebración del contrato a distancia, cómo se pueden inspeccionar las Condiciones Generales de Contratación en las instalaciones del empresario y que, a petición del consumidor, se enviarán gratuitamente lo antes posible.
3. Si el contrato a distancia se celebra por vía electrónica, entonces,

contrariamente a lo dispuesto en el párrafo anterior y antes de la celebración del contrato a distancia, el texto de las presentes condiciones generales se pondrá a disposición del consumidor por vía electrónica de manera que éste pueda almacenarlo de forma sencilla en un soporte de datos duradero. Si esto no fuera razonablemente posible, antes de la celebración del contrato a distancia, se indicará dónde pueden consultarse electrónicamente las condiciones generales y que se enviarán gratuitamente a petición del consumidor, por vía electrónica o de otro modo.

4. En el caso de que, además de estas condiciones generales, se apliquen condiciones específicas de productos o servicios, se aplicarán mutatis mutandis los párrafos segundo y tercero, y en el caso de condiciones contradictorias, el consumidor siempre podrá invocar la disposición aplicable que le sea más favorable.

#### **Artículo 4 - La oferta**

1. Si una oferta tiene un período de validez limitado o está sujeta a condiciones, esto se indicará explícitamente en la oferta.

2. La oferta contiene una descripción completa y precisa de los productos, contenidos digitales y/o servicios ofrecidos. La descripción es lo suficientemente detallada para que el consumidor pueda evaluar correctamente la oferta. Si el empresario utiliza imágenes, éstas son una verdadera representación de los productos, servicios y/o contenidos digitales. Errores evidentes o errores evidentes en la oferta no obligan al empresario.

3. Cada oferta contiene tal información que queda claro para el consumidor cuáles son los derechos y obligaciones que se derivan de la aceptación de la oferta.

#### **Artículo 5 - El Acuerdo**

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 4, el acuerdo se celebra en el momento en que el consumidor acepta la oferta y cumple las condiciones asociadas.

2. Si el consumidor ha aceptado la oferta por vía electrónica, el comerciante confirmará inmediatamente la recepción de la aceptación de la oferta por vía electrónica. Mientras el comerciante no haya confirmado la recepción de esta aceptación, el consumidor podrá resolver el contrato.

3. Si el contrato se celebra por vía electrónica, el comerciante adoptará las medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar la transferencia electrónica de datos y un entorno web seguro. Si el consumidor puede pagar electrónicamente, el empresario observará las medidas de seguridad adecuadas.

4. El comerciante podrá informarse, en el marco de la legislación, de si el consumidor puede cumplir sus obligaciones de pago, así como de todos los hechos y factores que son importantes para una celebración responsable del

contrato a distancia. Si, sobre la base de esta investigación, el empresario tiene buenas razones para no celebrar el acuerdo, tiene derecho a rechazar un pedido o una solicitud, indicando los motivos, o a imponer condiciones especiales a la ejecución del acuerdo.

5. El empresario enviará la siguiente información, por escrito o de forma que el consumidor pueda almacenarla de forma accesible en un soporte duradero, a más tardar en el momento de la entrega del producto, el servicio o el contenido digital al consumidor:

- a. la dirección de visita del establecimiento del empresario donde el consumidor con quejas puede ir;
- b. las condiciones y la forma en que el consumidor puede hacer uso del derecho de desistimiento, o una declaración clara sobre la exclusión del derecho de desistimiento;
- c. la información sobre las garantías y el servicio postventa existente;
- d. el precio, incluidos todos los impuestos sobre el producto, servicio o contenido digital; en su caso, los costes de entrega; y la forma de pago, entrega o ejecución del contrato a distancia;
- e. los requisitos para rescindir el contrato 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 una transacción a largo plazo, la disposición del párrafo anterior sólo se aplica a la primera entrega.

## **Artículo 6 - Derecho de retractación**

En el caso de los productos:

1. El consumidor puede disolver un contrato relativo a la compra de un producto durante un período de reflexión de al menos 14 días sin dar ninguna razón. El comerciante puede preguntar al consumidor sobre el motivo del desistimiento, pero no le obliga a exponer su(s) motivo(s).
2. El periodo de reflexión a que se refiere el apartado 1 comenzará el día siguiente a la recepción del producto por el consumidor o por un tercero distinto del transportista previamente designado por el consumidor:
  - a. si el consumidor ha pedido varios productos en un solo pedido: el día en que el consumidor, o un tercero indicado por él, ha recibido el último producto. El empresario puede, siempre que haya informado claramente al consumidor antes del proceso de pedido, rechazar un pedido de varios productos con un plazo de entrega diferente.
  - b. si la entrega de un producto consiste en varios envíos o partes: el día en que el consumidor, o un tercero designado por él, haya recibido el último envío o la última parte;

c) en el caso de contratos de entrega regular de productos durante un período determinado: el día en que el consumidor, o un tercero indicado por él, haya recibido el primer producto.

En el caso de servicios y contenidos digitales que no se suministren en un soporte tangible:

3. El consumidor podrá rescindir un contrato de servicios y un contrato de suministro de contenidos digitales no suministrados en un soporte tangible durante al menos catorce días sin indicar el motivo. El comerciante podrá preguntar al consumidor sobre el motivo del desistimiento, pero no podrá obligarle a exponer su(s) motivo(s).
4. El período de reflexión mencionado en el apartado 3 comenzará el día siguiente al de la celebración del contrato.

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

5. Si el Empresario no ha proporcionado al Consumidor la información legalmente requerida sobre el derecho de desistimiento o el modelo de formulario de desistimiento, el periodo de reflexión expira doce meses después de la finalización del periodo de reflexión original determinado de acuerdo con los párrafos anteriores de este artículo.
6. Si el comerciante ha facilitado al consumidor la información mencionada en el párrafo anterior en un plazo de doce meses a partir de la fecha efectiva del periodo de reflexión original, dicho periodo expirará catorce días después de la fecha en que el consumidor haya recibido dicha información.

### **Artículo 7 - Obligaciones del consumidor durante el periodo de reflexión**

1. Durante el período de reflexión, el consumidor manipulará el producto y su embalaje con cuidado. Sólo desembalará o utilizará el producto en la medida necesaria para determinar la naturaleza, las características y el funcionamiento del producto. El punto de partida es que el consumidor sólo puede manipular e inspeccionar el producto como se le permitiría hacer en una tienda.
2. El consumidor sólo será responsable de la depreciación del producto que resulte de una manipulación del producto que vaya más allá de lo permitido en el apartado 1.
3. El consumidor no será responsable de ninguna reducción del valor del producto si el comerciante no le ha facilitado toda la información legalmente exigida sobre el derecho de desistimiento antes o en el momento de la celebración del contrato.

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

1. Si el consumidor ejerce su derecho de desistimiento, deberá notificarlo al comerciante en el plazo de reflexión por medio del modelo de formulario de desistimiento o de cualquier otra forma inequívoca.
2. Tan pronto como sea posible, pero en un plazo de catorce días a partir del día siguiente al de la notificación mencionada en el apartado 1, el consumidor devolverá el producto o lo entregará a (un representante autorizado del) comerciante. Esto no es necesario si el empresario se ha ofrecido a recoger el producto él mismo. El consumidor ha respetado el plazo de devolución en cualquier caso si devuelve el producto antes de que haya expirado el plazo de reflexión.
3. El consumidor devuelve el producto con todos los accesorios entregados, si es razonablemente posible en su estado y embalaje original, y de acuerdo con las instrucciones razonables y claras proporcionadas por el comerciante.
4. El riesgo y la carga de la prueba para el correcto y oportuno ejercicio del derecho de desistimiento recae en el consumidor.
5. El consumidor asume los costes directos de la devolución del producto. Si el Empresario no ha indicado que el Consumidor debe asumir estos gastos o si el Empresario indica que debe asumirlos él mismo, el Consumidor no tiene que asumir los gastos de devolución del producto.
6. Si el consumidor se retira después de haber solicitado explícitamente por primera vez que la prestación del servicio o el suministro de gas, agua o electricidad que no estén listos para la venta en un volumen limitado o en una cantidad determinada comience durante el período de reflexión, el consumidor deberá al propietario una cantidad proporcional a la parte del compromiso que éste haya cumplido en el momento de la retirada, en comparación con el pleno cumplimiento del compromiso.
7. El consumidor no correrá con los gastos derivados de la prestación de servicios o del suministro de agua, gas o electricidad, que no estén listos para la venta en un volumen o cantidad limitados, o del suministro de calefacción urbana, en caso necesario:
  - a. el comerciante no ha facilitado al consumidor la información sobre el derecho de desistimiento, el reembolso de los costes en caso de desistimiento o el formulario normalizado de desistimiento exigido por ley, o
  - b. el consumidor no ha solicitado explícitamente el inicio de la prestación del servicio o el suministro de gas, agua, electricidad o calefacción urbana durante el período de reflexión.
8. El consumidor no correrá con los gastos del suministro total o parcial de contenidos digitales no suministrados en un soporte tangible, si:
  - a. no ha aceptado expresamente, antes de la entrega del contenido, el comienzo de la ejecución del contrato antes de que finalice el período de reflexión;

- b. no ha reconocido la pérdida de su derecho de retractación al otorgar su consentimiento; o
  - c. el titular no ha confirmado esta declaración del consumidor.
9. Si el consumidor hace uso de su derecho de desistimiento, todos los acuerdos complementarios serán disueltos por ley.

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

1. Si el comerciante hace electrónicamente posible la notificación de desistimiento del consumidor, enviará inmediatamente un acuse de recibo tras la recepción de dicha notificación.
2. El Empresario reembolsará todos los pagos realizados por el Consumidor, incluidos los gastos de envío que el Empresario haya cobrado por el producto devuelto, sin demora pero dentro de los 14 días siguientes al día en que el Consumidor le notifique la rescisión. A menos que el empresario se ofrezca a recoger el producto por sí mismo, puede esperar para devolverlo hasta que haya recibido el producto o hasta que el consumidor demuestre que lo ha devuelto, dependiendo de la hora que sea anterior.
3. El comerciante utiliza los mismos medios de pago para el reembolso que el consumidor, a menos que éste acepte otro método. El reembolso será gratuito para el consumidor.
4. Si el consumidor ha optado por un método de entrega más caro que el método estándar más barato, el comerciante no tendrá que reembolsar los costes adicionales del método más caro.

### **Artículo 10 - Exclusión del derecho de desistimiento**

El Empresario podrá excluir del derecho de desistimiento los siguientes productos y servicios, pero sólo si el Empresario lo ha indicado claramente en la oferta, al menos con tiempo suficiente antes de la celebración del contrato:

1. Productos o servicios cuyo precio está vinculado a fluctuaciones del mercado financiero que escapan al control del empresario y que pueden producirse durante el plazo de desistimiento;
2. Contratos celebrados en el marco de una subasta pública. Se entiende por subasta pública un método de venta en el que el empresario ofrece productos, contenidos y/o servicios digitales al consumidor que está personalmente presente o tiene la oportunidad de estar personalmente presente en la subasta, bajo la supervisión de un subastador, y en el que el adjudicatario está obligado a adquirir los productos, contenidos y/o servicios digitales;
3. Contratos de servicio, después de la plena ejecución del servicio, pero sólo si:
  - a. la prestación ha comenzado con el consentimiento expreso y previo del

consumidor; y

b. el consumidor ha declarado que pierde su derecho de desistimiento en cuanto el comerciante haya ejecutado íntegramente el contrato;

4. Vacaciones combinadas a que se refiere el artículo 7:500 del Código Civil neerlandés y los contratos de transporte de pasajeros;

5. Los contratos de servicios para la prestación de servicios de alojamiento, si el contrato prevé una fecha o un período de ejecución específicos y que no sean para fines residenciales, transporte de mercancías, servicios de alquiler de vehículos y servicios de restauración;

6. Convenios en materia de actividades de ocio, si el convenio prevé una fecha o plazo determinado para su ejecución;

7. Productos fabricados según 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 específica;

8. Productos que se estropean rápidamente o tienen una vida útil limitada;

9. Productos sellados que no son aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y en los que el precinto se rompe después de la entrega;

10. Productos que, por su naturaleza, han sido mezclados irrevocablemente con otros productos después de su entrega;

11. Bebidas alcohólicas cuyo precio se acordó en el momento de la celebración del contrato, pero cuya entrega sólo puede efectuarse al cabo de 30 días, y cuyo valor real depende de las fluctuaciones del mercado sobre las que el propietario no tiene ninguna influencia;

12. Grabaciones de audio y vídeo y programas informáticos sellados, cuyo precinto se ha roto después de la entrega;

13. Periódicos, revistas o publicaciones periódicas, con excepción de las suscripciones a los mismos;

14. La entrega de contenidos digitales que no estén en un soporte material, pero sólo si:

a. la prestación ha comenzado con el consentimiento expreso y previo del consumidor; y

b. el consumidor ha declarado que al hacerlo pierde 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 ofrecidos no serán aumentados, excepto en el caso de cambios de precios como consecuencia de cambios en los tipos de IVA.

2. Contrariamente a lo dispuesto en el párrafo anterior, el empresario podrá ofrecer productos o servicios cuyos precios estén sujetos a las fluctuaciones del mercado financiero y sobre los que el empresario no tenga control, a precios variables. Estas fluctuaciones y el hecho de que los precios mencionados son precios

objetivo se mencionan en la oferta.

3. Los incrementos de precio dentro de los 3 meses siguientes a la celebración del contrato sólo están permitidos si son el resultado de normas o disposiciones legales.
4. Los aumentos de precio a partir de 3 meses después de la celebración del contrato sólo están permitidos si el empresario lo ha estipulado y:
  - a. son el resultado de regulaciones o disposiciones legales; o
  - b. el consumidor está autorizado a rescindir el contrato a partir del día en que surta efecto el aumento de precio.
5. Los precios mencionados en la oferta de productos o servicios incluyen el IVA.

### **Artículo 12 - Cumplimiento del acuerdo y garantía adicional**

1. El empresario garantiza que los productos y/o servicios cumplen con el contrato, las especificaciones establecidas en la oferta, los requisitos razonables de fiabilidad y/o utilidad y la fecha de la celebración del acuerdo las disposiciones legales y/o reglamentarias vigentes. Si se acuerda, el empresario también garantiza que el producto es adecuado para un uso distinto al normal.
2. Una garantía adicional proporcionada por el Empresario, su proveedor, fabricante o importador nunca limita los derechos legales y reclamaciones que el Consumidor puede hacer valer contra el Empresario sobre la base del contrato si el Empresario ha incumplido en el cumplimiento de su parte del contrato.
3. Se entiende por garantía adicional cualquier obligación del empresario, su proveedor, importador o productor en virtud de la cual concede al consumidor determinados derechos o reclamaciones que van más allá de lo que está legalmente obligado a hacer en caso de incumplimiento de su parte del contrato.

### **Artículo 13 - Entrega y ejecución**

1. El empresario tendrá el mayor cuidado posible en la recepción y ejecución de los pedidos de productos y en la evaluación de las solicitudes de prestación de servicios.
2. El lugar de entrega es la dirección que el consumidor ha dado a conocer al empresario.
3. Con la debida observancia de lo dispuesto en el artículo 4 de estas Condiciones Generales, el empresario ejecutará los pedidos aceptados con rapidez, pero a más tardar en un plazo de 30 días, a menos que se haya acordado un plazo de entrega diferente. Si la entrega se retrasa, o si un pedido no se puede realizar o sólo se puede realizar parcialmente, el consumidor será informado de ello en un plazo de 30 días después de haber realizado el pedido. En ese caso, el consumidor tiene derecho a disolver el acuerdo gratuitamente y tiene derecho a cualquier compensación.
4. Después de la disolución de acuerdo con el párrafo anterior, el empresario

reembolsará inmediatamente el importe pagado por el consumidor.

5. El riesgo de daño y/o pérdida de productos recae en el comerciante hasta el momento de la entrega al consumidor o a un representante designado de antemano y anunciado al comerciante, a menos que se acuerde explícitamente otra cosa.

#### **Artículo 14 - Duración de las operaciones: duración, terminación y prórroga** Terminación:

1. El consumidor podrá rescindir en cualquier momento un contrato de duración indeterminada celebrado para el suministro regular de productos (incluida la electricidad) o servicios, con sujeción a las normas de rescisión acordadas y a un plazo de preaviso no superior a un mes.

2. El consumidor podrá rescindir en cualquier momento un contrato de duración determinada celebrado para el suministro regular de productos (incluida la electricidad) o servicios al término del plazo fijado, con sujeción a las normas de rescisión acordadas y a un plazo de preaviso que no exceda de un mes.

3. El consumidor podrá celebrar los contratos a que se refieren los apartados anteriores:

a: en todo momento y no se limitará a la terminación en un momento determinado o en un período determinado;

b: al menos terminan de la misma manera en que fueron firmadas por él;

c: siempre terminan con el mismo plazo de preaviso que el empresario ha estipulado para sí mismo.

#### Extensión:

4. Un contrato de duración determinada celebrado para la entrega regular de productos (incluida la electricidad) o servicios no podrá prorrogarse tácitamente ni renovarse por un período determinado.

5. Contrariamente a lo dispuesto en el párrafo anterior, un contrato de duración determinada celebrado para el suministro regular de periódicos o revistas diarios o semanales podrá prorrogarse tácitamente por un período determinado que no exceda de tres meses, si el consumidor rescinde este contrato prolongado hacia el final de la prórroga, con un plazo de preaviso que no exceda de un mes.

6. Un contrato de duración determinada celebrado para el suministro regular de productos o servicios sólo podrá prorrogarse tácitamente por tiempo indefinido si el consumidor tiene derecho a rescindirlo en todo momento, con un preaviso que no exceda de un mes. El plazo de preaviso no es superior a tres meses si el contrato se refiere al suministro regular, pero menos de una vez al mes, de diarios, noticias y periódicos y revistas semanales.

7. Un contrato de duración determinada para el suministro regular de periódicos y

revistas diarios, de noticias y semanales a modo de introducción (suscripción de prueba o de introducción) no se prorrogará tácitamente y finalizará automáticamente al final del período de prueba o de introducción.

## Duración

8. Si un contrato tiene una duración superior a un año, el consumidor podrá rescindirlo en cualquier momento con un preaviso de hasta un mes, a menos que su carácter razonable y equitativo exija que la rescisión antes de que finalice el plazo acordado sea inaceptable.

## **Artículo 15 - Pago**

1. A menos que se estipule lo contrario en el contrato o en condiciones adicionales, las cantidades adeudadas por el consumidor deben pagarse en un plazo de catorce días a partir del inicio del período de reflexión o, a falta de período de reflexión, en un plazo de catorce días a partir de la celebración del contrato. En el caso de un contrato de prestación de servicios, este plazo comienza el día siguiente a la recepción de la confirmación del contrato por parte del consumidor.
2. Al vender productos a los consumidores, el consumidor nunca estará obligado a pagar más del 50% por adelantado en términos y condiciones generales. Cuando se ha acordado el pago por adelantado, el consumidor no puede hacer valer ningún derecho con respecto a la ejecución del pedido o servicio (s), antes de que se haya realizado el pago por adelantado acordado.
3. El consumidor tiene la obligación de informar sin demora de cualquier inexactitud en los datos de pago facilitados o declarados al comerciante.
4. Si el consumidor no cumple sus obligaciones de pago a tiempo, deberá pagar intereses legales sobre el importe pendiente después de que el empresario le haya informado del retraso en el pago y el empresario le haya concedido un plazo de 14 días para seguir cumpliendo sus obligaciones de pago, tras el impago dentro de ese plazo de 14 días, y el empresario tendrá derecho a cobrar los gastos extrajudiciales de cobro en los que haya incurrido. Estos gastos de cobro ascienden a un máximo de: 15% sobre importes pendientes de pago de hasta € 2.500,=; 10% sobre los siguientes € 2.500,= y 5% sobre los siguientes € 5.000,= con un mínimo de € 40,=. El propietario puede desviarse de estas cantidades y porcentajes en beneficio del consumidor.

## **Artículo 16 - Procedimiento de reclamación**

1. El empresario dispone de un procedimiento de reclamaciones bien publicitado y lo tramita de acuerdo con dicho procedimiento.
2. Las reclamaciones sobre la ejecución del contrato deben presentarse al

empresario en forma completa y claramente descrita dentro de un plazo razonable después de que el consumidor haya descubierto los defectos.

3. Las reclamaciones presentadas al comerciante se responderán en un plazo de 14 días a partir de la fecha de recepción. Si una reclamación requiere un plazo de tramitación previsiblemente más largo, el comerciante responderá en el plazo de 14 días, con un acuse de recibo y una indicación de cuándo puede esperar el consumidor una respuesta más detallada.

4. El consumidor debe conceder al comerciante un plazo mínimo de cuatro semanas para resolver la reclamación de mutuo acuerdo. Después de este período, surge una disputa que está sujeta al procedimiento de resolución de disputas.

### **Artículo 17 - Litigios**

1. Los contratos entre el contratista y el consumidor a los que se aplican estas condiciones generales se rigen exclusivamente por el derecho holandés.
2. Los litigios de cualquier naturaleza que se refieran o afecten a un acuerdo sujeto a estas condiciones se someterán al tribunal competente de Rotterdam, a menos que Stam Bouwmachines opte por el tribunal del lugar de residencia del cliente.
3. Todos los acuerdos sujetos a estas condiciones se rigen por la legislación holandesa.

### **Artículo 18 - Disposiciones adicionales o diferentes**

Las disposiciones adicionales o que se aparten de las presentes condiciones generales no podrán ir en detrimento del consumidor y deberán constar por escrito o de tal forma que éste pueda almacenarlas de forma accesible en un soporte de datos duradero.