

Términos y Condiciones Thuiswinkel.org / <https://www.lamparaproyectores.es/>

Las presentes Condiciones Generales de la Organización Thuiswinkel.org neerlandés (en lo sucesivo, Thuiswinkel.org) se establecieron en consulta con la Asociación de Consumidores en el marco del Grupo de Coordinación de las Consultas de Autorregulación (CZ) del Consejo Socioeconómico y entrarán en vigor el 1 de junio de 2014.

Toc:

Artículo 1	Definiciones
Artículo 2	Identidad del emprendedor
Artículo 3	Aplicabilidad
Artículo 4	La oferta
Artículo 5	El acuerdo
Artículo 6	Derecho de desistimiento
Artículo 7	Obligaciones del consumidor durante el período de reflexión
Artículo 8	Ejercicio del derecho de desistimiento por parte del consumidor y costos del mismo
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 e implementación
Artículo 14	Transacciones de duración: duración, cancelación y extensión
Artículo 15	Pago
Artículo 16	Procedimiento de reclamación
Artículo 17	Disputas
Artículo 18	Garantía industrial
Artículo 19	Estipulaciones adicionales o diferentes
Artículo 20	Modificaciones a los Términos y Condiciones Generales de Thuiswinkel.org
Apéndice I	Modelo de formulario de retiro

Artículo 1 - Definiciones

Para las siguientes condiciones:

1. Acuerdo adicional: un acuerdo por el cual el consumidor adquiere productos, contenidos digitales y/o servicios en relación con un acuerdo a distancia y estas cuestiones, los contenidos digitales y/o servicios son prestados por el empresario o por un tercero sobre la base de un acuerdo entre ese tercero y el empresario;
2. Período de enfriamiento: el plazo dentro del cual el consumidor puede hacer uso de su derecho de desistimiento;
3. Consumidor: la persona física que no actúa con fines relacionados con sus actividades comerciales, comerciales, artesanales o profesionales;
4. Día: día calendario;
5. Contenido digital: datos producidos y entregados en formato digital;
6. Contrato de duración: un acuerdo relativo al suministro regular de negocios, servicios y/o contenidos digitales durante un determinado período de tiempo;

7. Medio de datos sostenible: cualquier herramienta -incluido el correo electrónico- que permita al consumidor o empresario almacenar información dirigida personalmente a él de una manera que permita la consulta o el uso futuro durante un período adaptado a la finalidad para la que se destina la información y que permita la reproducción inalterada de la información almacenada;
8. Derecho de desistimiento: la posibilidad del consumidor de renunciar al contrato a distancia dentro del período de refrigeración;
9. Emprendedor: la persona física o jurídica que ofrece productos, (acceso a) contenidos digitales y/o servicios remotos a los consumidores;
10. Acuerdo a distancia: un acuerdo celebrado entre el empresario y el consumidor en el marco de un sistema organizado de venta remota de productos, contenidos digitales y/o servicios, utilizando únicamente o mediante uso de una o más técnicas de comunicación remota hasta la celebración del contrato;
11. Formulario tipo de revocación: el modelo europeo de formulario de retirada que figura en el anexo I de estas condiciones. No es necesario que el anexo I esté disponible si el consumidor no tiene derecho de desistimiento con respecto a su pedido;
12. Tecnología de comunicación remota: significa que se puede utilizar para celebrar un acuerdo, sin que los consumidores y emprendedores tengan que reunirse simultáneamente en el mismo espacio.

Artículo 2 - Identidad del empresario

Plus Power Group B.V. también opera con el nombre comercial "LamparaProyectores.es".

Dirección: Zuidergracht 21-20, 3763 LS Soest.

Teléfono: 0031 30 656 9602 (días laborables entre las 08:30 y las 17:00).

Dirección de correo electrónico: info@lamparaproyectores.es

KvK número: 30159999, número de IVA: NL808559953B01.

Si la actividad del empresario está sujeta a un sistema de licencias pertinente: los datos sobre la autoridad de control.

Si el operador económico ejerce una profesión regulada:

- la asociación u organización profesional a la que está afiliado;
- el título profesional, el lugar en la UE o el Espacio Económico Europeo en el que se ha otorgado;
- una referencia a las normas profesionales aplicables en los Países Bajos e indicaciones en qué medida y cómo son accesibles estas normas profesionales.

Artículo 3 - Aplicabilidad

1. Estos términos y condiciones se aplican a cualquier oferta del emprendedor y a cualquier acuerdo a distancia establecido entre el empresario y el consumidor.
2. Antes de la celebración del acuerdo a distancia, el texto de estas condiciones generales se pondrá a disposición del consumidor. Si esto no es razonablemente posible, el comerciante indicará antes de que se concluya el acuerdo a distancia cómo se pueden entender los términos y condiciones al empresario y que se enviarán gratuitamente lo antes posible a petición del consumidor.
3. Si el acuerdo a distancia se celebra electrónicamente, no obstante lo dispuesto en el apartado anterior y antes de que se celebre el acuerdo a distancia, el texto de estas condiciones generales podrá ponerse a disposición del consumidor por medios electrónicos de manera que pueda ser fácilmente almacenado por el consumidor en un soporte de datos

duradero. Si esto no es razonablemente posible, indicará antes de que el acuerdo se celebre de forma remota cuando los términos y condiciones puedan comunicarse por medios electrónicos y que se envíen por medios electrónicos o de otro modo de forma gratuita a petición del consumidor.

4. En el caso de que se apliquen condiciones específicas de producto o servicio además de las presentes condiciones generales, los párrafos segundo y tercero se aplicarán mutatis mut y el consumidor podrá, en caso de condiciones contradictorias, invocar siempre la disposición aplicable que le sea más favorable.

Artículo 4 - La oferta

1. Si una oferta tiene un período de validez limitado o se realiza en condiciones, esto se indicará explícitamente en la oferta.
2. La oferta contiene una descripción completa y precisa de los productos ofrecidos, contenidos digitales y/o servicios. La descripción es lo suficientemente detallada como para permitir una buena evaluación de la oferta por parte del consumidor. Si el emprendedor utiliza imágenes, son una verdadera representación de los productos, servicios y/o contenidos digitales ofrecidos. Los errores obvios o los errores aparentes en la oferta no obligan al emprendedor.
3. Cada oferta contendrá dicha información que para el consumidor tiene claro cuáles son los derechos y obligaciones asociados a la aceptación de la oferta.

Artículo 5 - El Acuerdo

1. El acuerdo se celebrará, con sujeción a lo dispuesto en el apartado 4, en el momento de la aceptación por parte del consumidor de la oferta y del cumplimiento de las condiciones establecidas en el mismo.
2. Si el consumidor ha aceptado la oferta por medios electrónicos, el comerciante confirmará inmediatamente por medios electrónicos la recepción de la aceptación de la oferta. Mientras la recepción de esta aceptación no haya sido confirmada por el empresario, el consumidor podrá rescindir el contrato.
3. Si el acuerdo se celebra electrónicamente, el empresario adoptará las medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar la transferencia electrónica de datos y garantizar un entorno web seguro. Si el consumidor puede pagar electrónicamente, el empresario cumplirá con las medidas de seguridad adecuadas.
4. El empresario podrá, dentro de los marcos legales, informarse si el consumidor puede cumplir con sus obligaciones de pago, así como todos aquellos hechos y factores relevantes para la entrada responsable en el contrato a distancia. Si, sobre la base de este examen, el operador económico tiene motivos suficientes para no celebrar el contrato, tiene derecho a denegar una orden o solicitud o a adjuntar condiciones especiales a la ejecución.
5. El operador económico facilitará, a más tardar, al consumidor la siguiente información, por escrito o de manera que pueda ser almacenada por el consumidor de manera accesible en un soporte de datos duradero,
 - a. la dirección de visita del establecimiento del empresario donde el consumidor puede ir con quejas;
 - b. las condiciones en las que y la forma en que el consumidor puede hacer uso del derecho de desistimiento o una notificación clara de la exclusión del derecho de desistimiento;
 - c. información sobre garantías y servicio post-compra existente;

- d. el precio incluyendo todas las cargas de producto, servicio o contenido digital; en la medida en que sea aplicable el costo de la entrega; y la forma de pago, entrega o ejecución del contrato a distancia;
 - e. los requisitos para la rescisión del contrato si el contrato tiene una duración superior a un año o tiene una duración indefinida;
 - f. si el consumidor tiene derecho de desistimiento, el formulario modelo para la revocación.
6. En el caso de una operación costosa, la disposición del párrafo anterior se aplicará únicamente a la primera entrega.

Artículo 6 - Derecho de desistimiento

En el caso de los productos:

1. El consumidor podrá rescindir un contrato relativo a la compra de un producto por un mínimo de 14 días sin motivación. El empresario puede preguntar al consumidor por el motivo de la retirada, pero no le obliga a dar su(s) razón(s).
2. El período de enfriamiento a que se refiere el apartado 1 tendrá lugar al día siguiente de que el consumidor, o un tercero designado por el consumidor, que no sea el transportista, haya recibido el producto, o:
 - a. si el consumidor ha pedido varios productos en el mismo pedido: el día en que el consumidor, o un tercero que ha designado, ha recibido el último producto. El empresario podrá, siempre que haya informado claramente al consumidor sobre ello antes del proceso de pedido, rechazar un pedido de varios productos con un plazo de entrega diferente.
 - b. si el suministro de un producto consta de varios envíos o componentes: el día en que el consumidor, o un tercero designado por él, recibió el último envío o la última parte;
 - c. en el caso de acuerdos de entrega regular de productos por un período de tiempo determinado: el día en que el consumidor, o un tercero designado por él, recibió el primer producto.

Para servicios y contenidos digitales no proporcionados en un soporte de materiales:

3. El consumidor puede rescindir un contrato de servicio y un acuerdo para el suministro de contenido digital que no haya sido entregado en un transportista de material durante al menos 14 días sin dar razones. El empresario puede preguntar al consumidor por el motivo de la retirada, pero no le obliga a dar su(s) razón(s).
4. El período de enfriamiento a que se refiere el apartado 3 tendrá lugar el día siguiente a la celebración del acuerdo.

Período de enfriamiento ampliado para productos, servicios y contenidos digitales no proporcionados en un soporte material cuando no se informa sobre el derecho a retirar:

5. Si el comerciante no ha facilitado al consumidor la información legalmente requerida sobre el derecho de desistimiento o el formulario del modelo de registro, el período de enfriamiento expirará 12 meses después del final del período de enfriamiento original establecido de conformidad con los miembros anteriores del presente artículo.
6. Si el operador económico ha facilitado al consumidor la información a que se refiere el párrafo anterior en un plazo de 12 meses a partir de la fecha de entrada en vigor del período

de refrigeración original, el período de enfriamiento expirará 14 días después del día en que el consumidor haya recibido dicha información.

Artículo 7 - Obligaciones del consumidor durante el período de enfriamiento

1. Durante el período de enfriamiento, el consumidor manejará el producto y el embalaje cuidadosamente. Sólo extraerá o utilizará el producto en la medida necesaria para determinar la naturaleza, características y funcionamiento del producto. El punto de partida aquí es que el consumidor sólo se le permite manejar e inspeccionar el producto como debe en una tienda.
2. El consumidor sólo es responsable de la depreciación del producto resultante de una forma de tratar el producto que vaya más allá de lo permitido en el apartado 1.
3. El consumidor no se hace responsable de la depreciación del producto si el empresario no le ha proporcionado toda la información legalmente requerida sobre el derecho de desistimiento antes o en la celebración del contrato.

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

1. Si el consumidor ejerce su derecho de desistimiento, notificará al empresario dentro del plazo de la pregunta mediante el formulario modelo de retractación o de otro modo de forma inequívoca.
2. Tan pronto como sea posible, pero dentro de los 14 días siguientes al día siguiente de la notificación a que se refiere el apartado 1, el consumidor devolverá el producto o lo entregará a (un representante autorizado del) empresario. Esto no tiene que hacerse si el empresario se ha ofrecido a recoger el producto él mismo. En cualquier caso, el consumidor ha cumplido con el plazo de devolución si devuelve el producto antes de que expire el período de enfriamiento.
3. El consumidor deberá devolver el producto con todos los accesorios suministrados, si es razonablemente posible en estado original y embalaje, y de acuerdo con las instrucciones razonables y claras proporcionadas por el empresario.
4. El riesgo y la carga de la prueba para el ejercicio adecuado y oportuno del derecho de desistimiento recae en el consumidor.
5. El consumidor asumirá el coste directo de la devolución del producto. Si el empresario no ha informado de que el consumidor tiene que soportar estos costes o si el empresario indica que está cargando los costes por sí mismo, el consumidor no tiene que asumir los costes de devolución.
6. Si el consumidor se retira después de solicitar expresamente que la prestación del servicio o el suministro de gas, agua o electricidad no preparado para la venta se complete en un volumen limitado o comience determinada cantidad durante el período de enfriamiento, el consumidor deberá al empresario una cantidad proporcional a la parte de la empresa realizada por el empresario en el momento de la retirada. , en comparación con el pleno cumplimiento del compromiso.
7. El consumidor no asumirá ningún coste por la prestación de servicios o el suministro de agua, gas o electricidad, que no estén preparados para la venta en un volumen o cantidad limitados, o para suministrar calefacción urbana, si:
 - a. el empresario no ha proporcionado al consumidor la información legalmente requerida sobre el derecho de desistimiento, la compensación por desistimiento o el formulario de modelo de registro, o;

- b. el consumidor no ha solicitado explícitamente el inicio del servicio o suministro de gas, agua, electricidad o calefacción urbana durante el período de enfriamiento.
8. El consumidor no asumirá ningún coste por el suministro total o parcial de contenido digital no suministrado en un soporte de material, si:
 - a. no accedió expresamente a iniciar el cumplimiento del acuerdo antes de que finalice el período de enfriamiento antes de su entrega;
 - b. no ha reconocido haber perdido su derecho de desistimiento al conceder su consentimiento; O
 - c. el comerciante no ha confirmado la declaración de este consumidor.
9. Si el consumidor ejerce su derecho de desistimiento, todos los acuerdos adicionales se rescinden legalmente.

Artículo 9 - Obligaciones del empresario en caso de retirada

1. Si el comerciante realiza la notificación de la retirada por parte del consumidor de forma electrónica, enviará inmediatamente un recibo al recibir esta notificación.
2. El empresario reembolsará todos los pagos al consumidor, incluidos los gastos de envío cobrados por el comerciante por el producto devuelto, sin demora, pero dentro de los 14 días siguientes al día en que el consumidor le notificará la retirada. A menos que el empresario se ofrezca a recoger el producto él mismo, puede esperar a pagar hasta que haya recibido el producto o hasta que el consumidor demuestre que ha devuelto el producto, según el cual es el momento anterior.
3. El comerciante utilizará los mismos medios de pago utilizados por el consumidor para el reembolso, a menos que el consumidor acepte otro método. El reembolso es gratuito para el consumidor.
4. Si el consumidor ha elegido un método de entrega más caro que la entrega estándar más barata, el empresario no tiene que pagar los costos adicionales por el 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 el momento de la oferta, al menos a tiempo para la celebración del contrato:

1. Productos o servicios cuyo precio esté vinculado a fluctuaciones en el mercado financiero al que el empresario no tenga influencia y que puedan producirse dentro del período de retirada;
2. Acuerdos celebrados durante una subasta pública. Una subasta pública significa un método de venta mediante el cual los productos, contenidos digitales y/o servicios son ofrecidos por el empresario al consumidor que está personalmente presente o se le da la oportunidad de estar personalmente presente en la subasta, encabezado por un subastador, y cuando el adjudicatario está obligado a comprar los productos, contenidos digitales y/ o servicios;
3. Acuerdos de servicio, después de la plena implementación del servicio, pero solo si:
 - a. la aplicación comenzó con el consentimiento previo expreso del consumidor; Y
 - b. el consumidor ha declarado que pierde su derecho de desistimiento una vez que el empresario ha aplicado plenamente el contrato;
4. Vacaciones en paquete a que se refiere el artículo 7:500 BW y acuerdos de transporte de pasajeros;
5. Contratos de servicios de prestación de alojamiento, si el acuerdo prevé una determinada fecha o período de aplicación y distintos de los fines residenciales, el transporte de mercancías, los servicios de alquiler de coches y la restauración;

6. Acuerdos relativos a las actividades de ocio, si el acuerdo prevé una determinada fecha o período de aplicación de los mismos;
7. Productos producidos de acuerdo con las especificaciones del consumidor, que no son prefabricados y fabricados sobre la base de una elección individual o decisión 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 adecuados para la devolución por razones de protección de la salud o higiene y cuyo sellado se ha roto después de la entrega;
10. Productos que, por su propia naturaleza, se mezclan irrevocablemente con otros productos después de la entrega;
11. Bebidas alcohólicas cuyo precio se ha acordado al término del acuerdo, pero cuyo suministro sólo puede tener lugar después de 30 días, y cuyo valor real depende de fluctuaciones en el mercado fuera del control del operador;
12. Sellado de audio, grabaciones de vídeo y software informático, cuyo sellado se rompió después de la entrega;
13. Periódicos, revistas o revistas, con excepción de las suscripciones a los mismos;
14. La entrega de contenido digital que no sea en un soporte de material, pero sólo si:
 - a. la aplicación comenzó con el consentimiento previo expreso del consumidor; Y
 - b. el consumidor ha declarado que esto perderá 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 se incrementarán, con sujeción a cambios de precios debido a cambios en los tipos del IVA.
2. No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, el empresario podrá ofrecer productos o servicios cuyos precios estén vinculados a fluctuaciones del mercado financiero y en los que el empresario no tenga ninguna influencia con precios variables. Este compromiso con las fluctuaciones y el hecho de que los precios enumerados son precios objetivo se indican en la oferta.
3. Los aumentos de precios en un plazo de 3 meses a partir de la celebración del acuerdo sólo están permitidos si son el resultado de legislación o disposiciones.
4. Los aumentos de precios a partir de 3 meses después de la celebración del acuerdo sólo están permitidos si el empresario lo ha negociado y:
 - a. son el resultado de legislación o disposiciones; O
 - b. el consumidor tiene la facultad de rescindir el contrato a partir del día en que comience el aumento de precios.
5. Los precios indicados en la oferta de productos o servicios incluyen el IVA.

Artículo 12 - Acuerdo de cumplimiento y garantía adicional

1. El empresario se asegurará de que los productos y/o servicios cumplan con el acuerdo, las especificaciones establecidas en la oferta, los requisitos razonables de solidez y/o usabilidad y las disposiciones legales y/o regulaciones gubernamentales existentes en la fecha de celebración del contrato. Si está de acuerdo, el empresario también insiste en que el producto es adecuado para un uso distinto al normal.
2. Una garantía adicional proporcionada por el empresario, su subcontratista, fabricante o importador nunca limitará los derechos legales y las reclamaciones que el consumidor pueda hacer valer contra el empresario en virtud del contrato si el empresario no ha cumplido su parte del contrato.

3. La garantía adicional se refiere a cualquier empresa del empresario, de su subcontratista, importador o productor en el que conceda al consumidor determinados derechos o reclamaciones que vayan más allá de lo exigido legalmente en caso de incumplimiento de su parte del contrato.

Artículo 13 - Entrega y ejecución

1. El empresario tomará el máximo cuidado a la hora de recibir y ejecutar órdenes de productos y en la evaluación de las solicitudes de servicios.
2. Como lugar de entrega, se aplica la dirección que el consumidor ha dado a conocer al empresario.
3. Teniendo en cuenta lo especificado en el artículo 4 de estos términos y condiciones, el comerciante llevará a cabo órdenes aceptadas con urgencia competente, pero a más tardar 30 días, a menos que se haya acordado otro plazo de entrega. Si la entrega se retrasa, o si un pedido no se puede ejecutar o solo parcialmente, el consumidor recibirá un mensaje a más tardar 30 días después de realizar el pedido. En ese caso, el consumidor tiene derecho a rescindir el contrato sin coste alguno y el derecho a cualquier daño.
4. Tras la disolución de acuerdo con el párrafo anterior, el empresario pagará inmediatamente el importe pagado por el consumidor.
5. El riesgo de daño y/o desaparición de los productos recae en el empresario hasta el momento de la entrega al consumidor o a un representante pre-designado y publicados al empresario, salvo acuerdo expresamente lo contrario.

Artículo 14 - Transacciones de duración: duración, cancelación y renovación

Terminación:

1. El consumidor podrá rescindir un contrato indefinido que se extienda a la entrega regular de productos (incluida la electricidad) o de los servicios, en cualquier momento sujeto a las normas de notificación acordadas a tal fin y un plazo de notificación de no más de un mes.
2. El consumidor podrá rescindir un contrato celebrado por un período fijo y que se extienda a la entrega regular de productos (incluida la electricidad) o de los servicios, en cualquier momento al final del plazo fijo, con sujeción a las normas de notificación acordadas y a un plazo de notificación no superior a un mes.
3. El consumidor puede:
 - a. cancelar en todo momento y no se limitan a la terminación en un momento dado o durante un período dado;
 - b. al menos cancelar de la misma manera que han sido contratados por él;
 - c. siempre cancelar con el mismo período de preaviso que el empresario ha negociado por sí mismo.

Extensión:

4. Un acuerdo celebrado por un período de tiempo fijo que se extiende regularmente a la entrega de productos (incluida la electricidad) o servicios no podrá renovarse o renovarse tácitamente por un período determinado.
5. No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, un acuerdo celebrado por un período determinado y que se extienda periódicamente a la entrega regular de noticias diarias, noticias y periódicos y revistas semanales podrá renovarse tácitamente por un período máximo de tres meses si el consumidor puede rescindir este contrato ampliado al final de la prórroga con un plazo de notificación no superior a un mes.

6. Un acuerdo celebrado por un período fijo y que se extiende a la entrega regular de productos o servicios sólo podrá renovarse tácitamente si se permite al consumidor cancelar en cualquier momento con un plazo de notificación de no más de un mes. El plazo de notificación no excederá de tres meses en el caso de que el acuerdo se extienda a la entrega regular, pero menos de una vez al mes, de diarios, noticias y periódicos y revistas semanales.
7. Un acuerdo de duración limitada a la entrega regular de revistas y revistas diarias, noticieras y semanales (prueba o suscripción introductoria) no se continúa tácitamente y termina automáticamente después del final del ensayo o período introductorio.

Duración:

8. Si un acuerdo tiene una duración superior a un año, el consumidor podrá rescindir el contrato en cualquier momento con un plazo de notificación de no más de un mes, a menos que la razonabilidad y la equidad se opongan a la rescisión antes del final de la duración acordada.

Artículo 15 - Pago

1. En la medida en que el acuerdo o las condiciones adicionales no se especifiquen de otro modo, los importes adeudados por el consumidor se abonarán dentro de los 14 días siguientes al inicio del período de refrigeración, o en ausencia de un período de enfriamiento dentro de los 14 días siguientes a la celebración del contrato. En el caso de un acuerdo de prestación de un servicio, este plazo comenzará al día siguiente de que el consumidor haya recibido la confirmación del contrato.
2. Al vender productos a los consumidores, los consumidores nunca deben estar obligados a realizar un pago por adelantado superior al 50 % en términos de términos y condiciones. Cuando se ha negociado el prepago, el consumidor no puede hacer valer ningún derecho con respecto a la ejecución de la orden o servicio(s) pertinente(s) antes de que se haya producido el prepago negociado.
3. El consumidor tiene el deber de reportar inexactitudes en los detalles de pago proporcionados o divulgados al empresario sin demora.
4. Si el consumidor no cumple con su obligación de pagar a tiempo, después de haber sido informado por el empresario del retraso en el pago y de conceder al consumidor un plazo de 14 días para cumplir con sus obligaciones de pago tras la ausencia de pago dentro de ese plazo de 14 días, será responsable de los intereses legales sobre el importe aún adeudado y el empresario tiene derecho a cargar los gastos de cobro extrajudicial en su caso. Estos gastos de cobro son máximos: 15% sobre los importes pendientes hasta 2.500 euros, euros; 10% sobre los siguientes 2.500 euros, y el 5% en los siguientes 5.000 euros, con un mínimo de 40 euros. El empresario puede desviarse de estos importes y porcentajes en beneficio del consumidor.

Artículo 16 - Esquema de reclamaciones

1. El empresario tiene un procedimiento de quejas suficientemente divulgado y maneja la queja de acuerdo con este procedimiento de quejas.
2. Las quejas sobre la ejecución del contrato deben presentarse al empresario en su totalidad y claramente dentro de un tiempo competente después de que el consumidor haya identificado las deficiencias.
3. Las reclamaciones presentadas al empresario serán respondidas en un plazo de 14 días a partir de la fecha de recepción. Si una queja requiere un tiempo de tramitación previsiblemente más largo, el empresario responde dentro del plazo de 14 días con un aviso

de recibo y una indicación cuando el consumidor puede esperar una respuesta más detallada.

4. Una queja sobre un producto, servicio o el servicio del empresario también se puede presentar a través de un formulario de queja en la página del consumidor del sitio web de Thuiswinkel.org (www.thuiswinkel.org). La queja se envía tanto al empresario correspondiente como a Thuiswinkel.org.
5. El consumidor debe dar al empresario al menos 4 semanas para resolver la queja de mutuo acuerdo. Transcurrido este plazo, se plantea una diferencia abierta a la solución de diferencias.

Artículo 17 - Controversias

1. Sólo la legislación neerlandesa se aplica a los acuerdos entre el empresario y el consumidor a los que se refieren estos términos y condiciones.
2. Las controversias entre el consumidor y el empresario relativas al establecimiento o la aplicación de acuerdos relativos a productos o servicios suministrados por dicho empresario pueden remitirse al Comité de Controversias Thuiswinkel.org, Postbus 90600, 2509 LP en La Haya(www.sgc.nl) de conformidad con las disposiciones del consumidor y del empresario.
3. El Comité de Controversias sólo tramita una controversia si el consumidor ha presentado su reclamación al empresario en un plazo competente.
4. Si la reclamación no conduce a una solución, el litigio debe remitirse al Comité de Controversias a más tardar 12 meses después de la fecha en que el consumidor se haya quejado al empresario, por escrito o de otra forma que determine la Comisión.
5. Si el consumidor desea remitir una controversia al Comité de Controversias, el empresario está obligado por esta elección. Preferiblemente, el consumidor primero informa esto al empresario.
6. Si el operador económico desea remitir una controversia al Comité de Controversias, el consumidor tendrá que decir por escrito, en un plazo de cinco semanas a partir de una solicitud hecha por escrito por el empresario, si desea hacerlo o si el tribunal competente la ha oído. Si el comerciante no percibe la elección del consumidor en el plazo de cinco semanas, el empresario tiene derecho a presentar la controversia ante el tribunal competente.
7. El Comité de Controversias se pronunciará en las condiciones establecidas en el Reglamento del Comité de Controversias (www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel). Las decisiones del Comité de Controversias se adoptarán mediante asesoramiento vinculante.
8. El Comité de Controversias no se ocupará de una disputa o cesará el tratamiento si el comerciante ha recibido la suspensión del pago, se ha convertido en un estado de quiebra o ha terminado efectivamente su negocio, antes de que una disputa haya sido oída por el comité en la audiencia y se haya dictado una resolución definitiva.
9. Si, además del Comité de Controversias, Thuiswinkel.org otra Comisión de Controversias reconocida o a distancia (SGC) o la Comisión de Quejas de Servicios Financieros (Kifid) sea competente, las controversias relativas principalmente al método de venta o servicio a distancia serán el Comité de Controversias Thuiswinkel.org preferiblemente competente. Para todas las demás controversias, el otro comité de controversias reconocidas afiliado a SGC o Kifid.

Artículo 18 - Garantía de la industria

1. Thuiswinkel.org garantiza el cumplimiento de los dictámenes vinculantes del Comité de Controversias Thuiswinkel.org por sus miembros, a menos que el miembro decida presentar el dictamen vinculante al tribunal para su revisión en el plazo de dos meses a partir de su envío. Esta garantía se revivirá si el dictamen vinculante se ha mantenido tras el control del tribunal y la sentencia que demuestra su entrada en vigor. Hasta un máximo de 10.000 euros por dictamen vinculante, esta cantidad será abonada al consumidor por Thuiswinkel.org. Para importes superiores a 10.000 euros, por dictamen vinculante, se pagan 10.000 euros. Para el superior, Thuiswinkel.org tiene la obligación de velar por garantizar que el miembro cumpla con el dictamen vinculante.
2. A efectos de esta garantía, es necesario que el consumidor haga un llamamiento por escrito a Thuiswinkel.org y que transfiera su reclamación al empresario a Thuiswinkel.org. Si la demanda contra el empresario supera los 10.000 euros,-, se le ofrece al consumidor su reclamación en la medida en que supere la cantidad de 10.000 euros, para su traslado a Thuiswinkel.org, tras lo cual dicha organización solicitará su pago en su propio nombre y costes ante los tribunales para su satisfacción al consumidor.

Artículo 19 - Disposiciones adicionales o derogacionales

Las disposiciones adicionales o las excepciones a estos términos y condiciones no pueden perjudicar al consumidor y deben establecerse por escrito o de manera que puedan ser almacenadas por el consumidor de manera accesible en un soporte de datos duradero.

Artículo 20 - Modificación de los Términos y Condiciones Thuiswinkel.org

1. Thuiswinkel.org no cambiará estos términos y condiciones más allá en consulta con la Asociación de Consumidores.
2. Las modificaciones de estas condiciones se aplicarán sólo después de que se hayan publicado adecuadamente, siempre que, en caso de cambios apropiados durante el período de vigencia de una oferta, prevalezca la disposición más favorable para los consumidores.

Thuiswinkel.org
www.thuiswinkel.org
Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede
Postbus 7001, 6710 CB Ede

Apéndice I: Modelo de formulario de retiro

Modelo de formulario de retiro

(solo complete y devuelva este formulario si desea rescindir el contrato)

- Para: LamparaProyectores.es
Zuidergracht 21-20, 3763 LS, Soest, Países Bajos;
Dirección de correo electrónico: info@lamparaproyectores.es

- Por la presente le informo que estoy revocando nuestro acuerdo con respecto a lo siguiente *;

la venta de los siguientes productos: [producto de designación] *

la entrega del siguiente contenido digital: [descripción del contenido digital] *

la provisión del siguiente servicio: [designación del servicio] *

Pedido el * / recibido el * [fecha de pedido con servicios o recibo con productos]

- [Nombre del consumidor(s)]

- [Dirección del consumidor(s)]

- [Firma del consumidor(s)] (solo si este formulario se presenta en papel)

* Tache lo que no aplica o complete lo que aplique.