

CONDICIONES GENERALES DE INTOLERAN PARA LOS CONSUMIDORES

Artículo 1 - Definiciones

En estas condiciones, los términos respectivos tienen los siguientes significados:

1. **Acuerdo adicional:** un acuerdo por el que el consumidor adquiere productos en relación con un contrato a distancia y estos artículos son entregados por Intoleran o por un tercero sobre la base de un acuerdo entre ese tercero y Intoleran;
2. **Periodo de reflexión:** el periodo 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. **Derecho de desistimiento:** la posibilidad que tiene el consumidor de anular el contrato a distancia dentro del plazo legal;
5. **Intoleran:** la persona jurídica que ofrece productos a los consumidores;
6. **Contrato a distancia:** acuerdo celebrado entre Intoleran y el consumidor, por el que las partes utilizan exclusiva o parcialmente una o varias técnicas de comunicación (electrónica) a distancia;

Artículo 2 - Identidad de Intoleran

Intoleran

- Fruitier de Talmaweg 6 8435 WE Donkerbroek Países Bajos

- E-mail: espana@intoleran.com

- Número de la Cámara de Comercio: 68944705 / Número de identificación del IVA: nl85659327B01

Artículo 3 - Aplicabilidad

1. Estas condiciones generales se aplican a toda oferta de Intoleran y a todo contrato a distancia celebrado entre Intoleran y el consumidor.
2. Antes de que se celebre el contrato a distancia, el texto de estas condiciones generales se pondrá a disposición del consumidor por vía electrónica de forma que pueda ser fácilmente almacenado por el consumidor en un soporte duradero.

Artículo 4 - La oferta

1. En caso de que una oferta tenga un periodo de validez limitado o esté sujeta a condiciones, esto se indicará explícitamente en la oferta.
2. La oferta contiene una descripción completa y exacta de los productos ofrecidos. La descripción es lo suficientemente detallada como para permitir al consumidor hacer una evaluación adecuada de la oferta. Si Intoleran utiliza imágenes, éstas son una representación fiel del contenido de los productos ofrecidos. Los errores o equivocaciones evidentes en la oferta no comprometen a Intoleran.
3. Cada oferta contiene la información necesaria para que el consumidor tenga claro qué derechos y obligaciones conlleva la aceptación de la oferta.

Artículo 5 - El acuerdo

1. El acuerdo se concluye en el momento en que el consumidor acepta electrónicamente la oferta y cumple las condiciones correspondientes.
2. Intoleran confirmará inmediatamente por vía electrónica la recepción de la aceptación de la oferta. Mientras la recepción de esta aceptación no haya sido confirmada por Intoleran, el consumidor puede disolver el acuerdo.
3. Intoleran toma las medidas técnicas y organizativas adecuadas para asegurar la transferencia electrónica de datos y garantiza un entorno web seguro. Si el consumidor paga electrónicamente, Intoleran observará las medidas de seguridad adecuadas.

4. A más tardar en el momento de la entrega del producto al consumidor, Intoleran proporcionará la siguiente información, por escrito o de forma que pueda ser almacenada por el consumidor de forma accesible en un soporte duradero:
 - a. La dirección de visita y/o electrónica de Intoleran a la que el consumidor puede dirigirse para presentar sus reclamaciones;
 - b. Las condiciones y la forma en que el consumidor puede hacer uso del derecho de desistimiento;
 - c. la información sobre las garantías y el servicio posventa existente
 - d. el precio, incluidos todos los impuestos sobre el producto, el servicio o el contenido digital; en la medida en que sean aplicables, los gastos de entrega; y la forma de pago, entrega o ejecución del contrato a distancia;

Artículo 6 - Derecho de desistimiento

1. El consumidor puede disolver un acuerdo relativo a la compra de un producto durante un período de 14 días, sin indicar los motivos.
2. El plazo mencionado en el apartado 1 comienza el día siguiente a la recepción del producto por parte del consumidor, o (a) si el consumidor ha pedido varios productos en el mismo pedido: el día en que el consumidor haya recibido el último producto, o (b) si la entrega de un producto consiste en varios envíos o envíos parciales: el día en que el consumidor haya recibido el último envío o la última parte; o (c) en caso de contratos de entrega regular de productos durante un periodo determinado: el día en que el consumidor haya recibido el primer producto.

Artículo 7 - Obligaciones del consumidor durante el periodo de reflexión

1. Durante el periodo de reflexión, el consumidor manipulará el producto y el embalaje con cuidado. Sólo desembalará o utilizará el producto en la medida necesaria para determinar su naturaleza, características y funcionamiento. El consumidor sólo podrá manipular e inspeccionar el producto como se le permitiría hacer en una tienda.
2. El consumidor sólo será responsable de la depreciación del producto en la medida en que ésta sea consecuencia de una forma de manipular el producto que vaya más allá de lo permitido en el apartado 1.
3. El consumidor no es responsable de la depreciación del producto si Intoleran no le ha proporcionado toda la información legalmente requerida 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 costes del mismo

1. En caso de que el consumidor haga uso de su derecho de desistimiento, deberá comunicarlo a Intoleran dentro del plazo de desistimiento mencionado en el artículo 6.1, mediante el modelo de formulario de desistimiento o de otra forma inequívoca.
2. Tan pronto como sea posible, pero en un plazo de 14 días a partir del día siguiente a la notificación mencionada en el apartado 1, el consumidor devuelve el producto a Intoleran.
3. El consumidor devuelve el producto con todos los accesorios suministrados, si es razonablemente posible en su estado y embalaje original, y de acuerdo con las instrucciones razonables y claras proporcionadas por Intoleran.
4. El riesgo y la carga de la prueba del ejercicio correcto y oportuno del derecho de desistimiento recae en el consumidor.
5. El consumidor corre con los gastos directos de devolución del producto.
6. Si el consumidor ejerce su derecho de desistimiento, todos los acuerdos adicionales se disolverán por efecto de la ley.

Artículo 9 - Obligaciones de Intoleran en caso de desistimiento

1. En caso de que Intoleran facilite la notificación electrónica del desistimiento por parte del consumidor, Intoleran enviará inmediatamente un acuse de recibo tras la recepción de esta notificación.
2. Intoleran reembolsará todos los pagos relacionados realizados por el consumidor, incluidos los gastos de envío cobrados por Intoleran por el producto devuelto, sin demora, pero dentro de los 14 días siguientes al día en que el consumidor le notifique el desistimiento. A menos que Intoleran se ofrezca a recoger el producto él mismo, podrá esperar con el reembolso hasta que haya recibido el producto o hasta que el consumidor demuestre que ha devuelto el producto, lo que ocurra primero.
3. Intoleran utiliza el mismo método de pago que el consumidor utilizó para el reembolso, a menos que el consumidor esté de acuerdo con un método diferente. El reembolso es gratuito para el consumidor.
4. Si el consumidor ha optado por un método de entrega más caro que la entrega estándar más barata, Intoleran no tiene que reembolsar los costes adicionales del método más caro.

Artículo 10 - Exclusión del derecho de desistimiento

Intoleran puede excluir los siguientes productos del derecho de desistimiento, pero sólo si Intoleran lo ha indicado claramente en la oferta, al menos con tiempo para la conclusión del acuerdo:

1. Productos fabricados según las especificaciones del consumidor, que no sean prefabricados y que se fabriquen en base a una elección o decisión individual del consumidor, o que estén claramente destinados a una persona concreta;
2. Productos que se deterioran rápidamente o que tienen una vida útil limitada;
3. Productos precintados que no son aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y cuyo precinto se ha roto después de la entrega;

Artículo 11 - El precio

1. Los precios indicados en la oferta de productos o servicios incluyen el IVA.

Artículo 12 - Cumplimiento del acuerdo y garantía adicional

1. Intoleran garantiza que los productos se ajustan al acuerdo, a las especificaciones indicadas en la oferta, a los requisitos razonables de fiabilidad y/o usabilidad y a las disposiciones legales y/o normativas gubernamentales existentes en la fecha de celebración del acuerdo.
2. Una garantía adicional proporcionada por Intoleran nunca limita los derechos y reclamaciones legales que el consumidor puede hacer valer contra Intoleran sobre la base del acuerdo en caso de que Intoleran haya incumplido su parte del acuerdo.
3. Se entiende por garantía adicional cualquier obligación de Intoleran en la que otorgue al consumidor determinados derechos o reclamaciones que vayan más allá de lo que está legalmente obligado a hacer en caso de que haya incumplido su parte del acuerdo.

Artículo 13 - Entrega y ejecución

1. Intoleran pondrá el mayor cuidado posible en la recepción y ejecución de los pedidos de productos.
2. El lugar de entrega es la dirección que el consumidor ha dado a conocer a Intoleran.
3. Respetando lo establecido en el artículo 4 de estas condiciones generales, Intoleran ejecutará los pedidos aceptados de forma rápida, pero no más allá de 30 días, a menos que se haya acordado otro plazo de entrega. Si la entrega se retrasa, o si un pedido no puede ser ejecutado o sólo parcialmente, el consumidor será notificado al respecto a más tardar 30 días después de realizar el pedido. En ese caso, el consumidor tiene derecho a rescindir el contrato sin gastos.
4. Tras la rescisión de acuerdo con el párrafo anterior, Intoleran reembolsará inmediatamente el importe pagado por el consumidor.

5. El riesgo de daño y/o pérdida de los productos recae en Intoleran hasta el momento de la entrega al consumidor, a menos que se acuerde explícitamente lo contrario.

Artículo 14 - Pago

1. Salvo que se estipule lo contrario en el acuerdo o en las condiciones adicionales, los importes adeudados por el consumidor deben ser pagados dentro de los 14 días siguientes al inicio del período de reflexión.
2. El consumidor tiene la obligación de informar a Intoleran de cualquier inexactitud en los datos de pago proporcionados o declarados por él sin demora.
3. Si el consumidor, después de haber sido informado por Intoleran del incumplimiento de las obligaciones de pago por parte del consumidor y de que Intoleran le haya concedido un plazo de 14 días para seguir cumpliendo con sus obligaciones de pago, vuelve a no realizar el/los pago(s) completo(s) dentro de este plazo de 14 días, se deben pagar los intereses legales sobre el importe pendiente y Intoleran tiene derecho a cobrar los costes de cobro extrajudiciales en los que haya incurrido. Estos gastos de cobro ascienden a un máximo de: 15% sobre los importes pendientes hasta 2.500 euros; 10% sobre los siguientes 2.500 euros y 5% sobre los siguientes 5.000 euros con un mínimo de 40 euros. Intoleran puede desviarse de los importes y porcentajes indicados en beneficio del consumidor.

Artículo 15 - Procedimiento de reclamación

1. Las reclamaciones sobre la ejecución del contrato deben presentarse de forma completa y claramente descrita a Intoleran en un plazo razonable después de que el consumidor haya descubierto los defectos.
2. Las reclamaciones presentadas a Intoleran serán respondidas en un plazo de 14 días a partir de la fecha de recepción.
3. El consumidor concede a Intoleran en todo caso 4 semanas para resolver la reclamación. Sólo después de este período, surge una disputa que está sujeta al procedimiento de resolución de disputas.

Artículo 16 - Litigios

Los acuerdos entre Intoleran y el consumidor a los que se aplican estas condiciones generales se rigen exclusivamente por la legislación holandesa.

Artículo 17 - Disposiciones adicionales o divergentes

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 forma que puedan ser almacenadas por el consumidor de forma accesible en un soporte duradero.