

## Condiciones generales SunnyTent BV - consumidores

### Contenido:

- Artículo 1: Definiciones
- Artículo 2: Identidad empresa
- Artículo 3: Aplicación
- Artículo 4: La oferta de productos
- Artículo 5: El acuerdo
- Artículo 6: Derecho a desistimiento
- Artículo 7: Gastos en caso de desistimiento
- Artículo 8: Excepciones desistimiento
- Artículo 9: Precio
- Artículo 10: Conformidad
- Artículo 11: Garantía
- Artículo 12: Entrega, ejecución y riesgos en transporte
- Artículo 13: Pago
- Artículo 14: Protección datos personales
- Artículo 15: Reclamaciones y quejas
- Artículo 16: Propiedad intelectual
- Artículo 17: Responsabilidad
- Artículo 18: Fuerza mayor
- Artículo 19: Cambios Condiciones Generales
- Artículo 20: Validez, disputas y derecho aplicable

### Artículo 1 – Definiciones

En estas condiciones se usan los siguientes términos y definiciones:

1. **Tiempo de reflexión:** el tiempo de que dispone el consumidor para usar el derecho a desistimiento;
2. **Consumidor:** la persona natural que no actúa en función de su puesto de trabajo o empresa y que entra en un acuerdo a distancia con la empresa;
3. **Día:** día natural;
4. **Soporte de datos:** cualquier medio que habilite el consumidor o la empresa para guardar información, dirigida personalmente a él, de tal manera que en un futuro pueda consultar y reproducir dicha información;
5. **Derecho a desistimiento:** la posibilidad para el consumidor de anular el acuerdo a distancia dentro del tiempo de reflexión;
6. **Empresa:** la persona o persona jurídica que ofrece productos y/o servicios a distancia;
7. **Acuerdo a distancia:** un acuerdo en el que, por el hecho de que la empresa ha montado un sistema para la venta a distancia de productos y/o servicios y la llegada al acuerdo, solamente se usan técnicas de comunicación a distancia;
8. **Técnicas de comunicación a distancia:** medio que se puede usar para llegar a un acuerdo sin que el consumidor y la empresa tengan que estar presentes en el mismo sitio;

### Artículo 2 – Identidad empresa

- SunnyTent BV, situado en Loo 16-A, 5571 KR en Bergeijk - Holanda.
- E-mail: [servicioalcliente@sunnytent.com](mailto:servicioalcliente@sunnytent.com)
- Número KvK: 60.68.90.56
- Número Btw: NL854017069B01

### **Artículo 3 – Aplicación**

1. Estas condiciones generales se aplican a la oferta completa de la empresa y a todos los acuerdos a distancia entre la empresa y el consumidor. Siempre se aplica la versión de las condiciones generales válida en el momento en que se cerró el acuerdo, salvo en el caso en el que el consumidor haya aceptado una versión revisada después de haber cerrado el acuerdo.
2. Antes de cerrar el acuerdo a distancia se pone a disposición del cliente el texto de estas condiciones generales. Si resulta que no es posible poner a disposición el texto, se le indica al consumidor antes de cerrar el acuerdo que estas condiciones generales se pueden ver en la empresa y a petición del consumidor se pueden enviar lo antes posible y sin gastos.
3. Las posibles excepciones a estas condiciones generales solamente tienen validez si se han comunicado expresamente por escrito y/o por un medio electrónico.

### **Artículo 4 – La oferta de productos**

1. En el caso de que una oferta tenga una validez limitada o condicionada, esto se comunica expresamente en la oferta.
2. La oferta de productos consiste en una descripción completa y exacta de los productos y/o servicios. Dicha descripción está suficientemente detallada para poder valorar la oferta del producto. Si la empresa usa imágenes, éstas son una reflexión real de la oferta de los productos/servicios. Las posibles equivocaciones o errores en la oferta no comprometen a la empresa en nada.
3. Cada oferta conlleva la información adecuada que deja perfectamente claro cuáles son los derechos y deberes del consumidor que se aplican al aceptar la oferta. Está especialmente claro:
  - el precio, incluso los impuestos;
  - posibles gastos de envío u otros gastos relacionados con la entrega;
  - la forma en que se llega al acuerdo y los pasos a seguir;
  - los casos en que se aplica el derecho a desistimiento;
  - la forma del pago, entrega y ejecución del acuerdo;
  - el término para la aceptación de la oferta y el término por el cual la empresa garantiza el precio;
  - la forma en que el consumidor, antes de cerrar el acuerdo, puede controlar y rectificar los datos facilitados para el acuerdo;

### **Artículo 5 – El acuerdo**

1. El acuerdo se cierra, bajo las condiciones mencionadas en el párrafo 3, en el momento en que la empresa envía por correo electrónico la confirmación del pedido que detalla los productos adquiridos en la tienda online.
2. El consumidor es responsable del contenido del pedido que ha hecho y tiene la obligación de controlar la confirmación del pedido que recibe de la empresa. Si la confirmación del pedido es diferente al pedido realizado o al pedido deseado, el consumidor tiene la obligación de comunicarlo inmediatamente a la empresa.
3. La empresa puede, dentro de lo que permite la ley, informarse sobre si el consumidor puede cumplir la obligación del pago o controlar hechos y factores que determinan si se ha llegado al acuerdo de forma responsable. Si la empresa, basada en esta investigación, tiene motivos para no llegar al acuerdo puede negar el acuerdo o poner condiciones adicionales.

### **Artículo 6 – Derecho a desistimiento**

#### *Con el pedido de productos:*

1. Con la compra de productos, el consumidor tiene derecho de anular el acuerdo sin tener que dar explicaciones durante un periodo de 14 días. El tiempo de reflexión comienza el día siguiente a la entrega del producto al cliente o un representante asignado por el cliente y cuyo nombre se ha comunicado a la empresa.
2. Durante el tiempo de reflexión, el consumidor tratará el producto y el embalaje muy cuidadosamente. Solamente desenvolverá y usará el producto de tal manera que pueda valorar si desea quedarse con el producto. Si quiere usar el derecho a desistimiento, deberá devolver el producto con todos los materiales en estado original en el embalaje original a la empresa, siguiendo las instrucciones claras y razonables de la empresa.

#### *Con el pedido de servicios:*

1. Con la compra de servicios, el consumidor tiene la posibilidad de anular el acuerdo sin tener que dar explicaciones durante un periodo de 14 días, empezando el día en que se llegó al acuerdo.
2. Para poder usar el derecho al desistimiento, el consumidor seguirá las instrucciones claras de la empresa, dadas en la oferta o la entrega de dichos servicios.

#### **Artículo 7 – Gastos en caso de desistimiento**

1. Si el consumidor quiere usar su derecho a desistimiento, los gastos para el envío de devolución corren por su cuenta. No se podrán reclamar posibles gastos de envío o entrega inicial por parte de la empresa al consumidor.
2. Si el consumidor ha pagado una cantidad de dinero por la compra del producto/ servicio, la empresa devolverá dicha cantidad lo antes posible, con un tiempo máximo de 30 días después de la devolución o el desistimiento.

#### **Artículo 8 – Excepciones desistimiento**

1. La empresa puede negar el derecho a desistimiento por parte del consumidor según lo estipulado en los párrafos 2 y 3. La negación de este derecho solamente es válida cuando la empresa lo ha indicado claramente en la oferta antes de haber llegado al acuerdo.
2. Las excepciones al desistimiento solamente son posibles para productos:
  - a. que la empresa ha desarrollado según indicaciones del consumidor;
  - b. que claramente son personales;
  - c. que dado sus características no se pueden devolver;
  - d. que pueden envejecer o estropear/pudrir;
  - e. de los cuales el precio está vinculado a cambios en el mercado financiero en los cuales la empresa no puede influir.
3. Excepciones del desistimiento solamente son posibles para servicios:
  - a. los cuales ya se empezaron a entregar antes de que haya pasado el tiempo de reflexión a petición y con la conformidad del consumidor;
  - b. en relación con loterías y apuestas.

#### **Artículo 9 – El precio**

1. Durante el periodo de validez de los precios, mencionado claramente en la oferta, no se suben los precios de los productos y/o servicios, salvo cuando haya cambios en el impuesto IVA.
2. En excepción a lo mencionado en el párrafo 1, la empresa puede ofrecer productos o servicios en los cuales el precio dependa de variaciones en el mercado financiero y en los cuales la empresa no tiene influencia, por precios variables. La conexión del precio a las variaciones y el hecho de que los precios son precios directrices, se menciona claramente en la oferta.
3. En caso de promociones temporales, la empresa solamente está obligada a cumplir este precio mencionado en la página web o en otros medios cuando pueda entregar los productos dentro del periodo de promoción (mencionado en la página web) y solamente hasta que se agote la disponibilidad.
4. Los precios de productos y servicios mencionados incluyen el IVA.

#### **Artículo 10 – Conformidad**

La empresa se compromete a que los productos/servicios cumplan lo acordado, las especificaciones expuestas en la oferta, los requisitos razonables de usabilidad y solidez y las leyes y normativas válidas en el momento de la llegada al acuerdo.

#### **Artículo 11 - Garantía**

Los productos ofrecidos por la empresa tienen una garantía de un año a partir de la fecha de la compra. El consumidor no tiene derecho a esta garantía cuando se trata de:

- Desgaste normal
- Mal uso o uso descuidado
- Circunstancias en las cuales la empresa no puede influir, como el tiempo
- Falta de mantenimiento o mantenimiento mal hecho
- Cambios o reparaciones hechos por el consumidor o terceros
- Regulación gubernamental con respecto a la naturaleza o calidad de los materiales usados.

#### **Artículo 12 – Entrega, ejecución y riesgos en transporte**

1. La empresa tendrá el máximo cuidado a la hora de recibir y efectuar los pedidos de productos y con la valoración de peticiones de servicios.
2. El lugar de la entrega es la dirección que el consumidor haya comunicado a la empresa.
3. Los tiempos de entrega comunicados por la empresa son estimativos y nunca se podrán considerar inalterables.
4. La empresa ejecutará los pedidos aceptados de forma rápida con un tiempo máximo de 30 días salvo en casos en que se ha acordado un tiempo de entrega diferente. En el caso en que la entrega tenga un retraso, no se pueda hacer la entrega o sea una entrega parcial, el consumidor recibirá una notificación en 30 días de haber hecho el pedido. El

consumidor puede anular el acuerdo por este motivo.

5. En caso de anulación por lo mencionado en el párrafo 4 de este artículo, la empresa devolverá la cantidad ingresada por el consumidor lo antes posible, en un tiempo máximo de 30 días.
6. El riesgo de daños o extravío lo asume la empresa hasta el momento de la entrega salvo en casos en que expresamente se haya indicado lo contrario. En el momento en que los productos se han entregado al consumidor, los riesgos los asume el consumidor.

#### **Artículo 13 - Pago**

1. En la tienda online de la empresa se pueden comprar productos online. El consumidor puede elegir entre varias opciones de pago.
2. El pago de los productos comprados por el consumidor siempre se hace por adelantado. Solamente cuando se ha recibido la cantidad establecida la empresa entrega (hará entregar) los productos al consumidor.
3. Los pagos se hacen en una página protegida. Los detalles bancarios del consumidor nunca se guardarán. El consumidor debe saber que realizar pagos a través de internet nunca es 100% seguro. Realizar pagos a través de internet supone riesgos para el consumidor. La empresa no se hace responsable de ninguna manera.
4. El consumidor tiene la obligación de comunicar de forma inmediata a la empresa cualquier error en los datos de pago que ha facilitado a la empresa.
5. La propiedad de los productos entregados pasa de la empresa al consumidor solo cuando se han cumplido todas las obligaciones financieras. El consumidor no tiene derecho a usar el producto como colateral en cualquier otro acuerdo hasta que el producto está pagado en su totalidad.
6. En caso de devolución del pago por parte del consumidor, éste está endeudado con la empresa y debe pagar los intereses establecidos por la ley. Los intereses se empiezan a acumular a partir del día en que empieza el endeudamiento con la empresa hasta el día en que termina. En el caso en que la empresa tiene que externalizar el reclamo al consumidor, los gastos ocasionados correrán íntegramente por cuenta del consumidor.

#### **Artículo 14 - Protección datos personales**

1. Al realizar pedidos de los productos a través de la tienda web, el consumidor/comprador proporciona todos los datos personales ingresados por él/ella a SunnyTent BV; información que puede ser rastreada directamente hasta el consumidor/comprador, como nombre, dirección, dirección de correo electrónico, número de teléfono, etc. Estos datos personales serán incluidos en la base de clientes de SunnyTent BV, para que el consumidor/comprador pueda ser informado sobre ofertas, promociones e información útil en relación a la propiedad de SunnyTent. Si el consumidor/comprador no lo desea, deberá informar a SunnyTent al respecto, enviando un correo electrónico a [info@sunnytent.com](mailto:info@sunnytent.com).
2. SunnyTent cumplirá en todo momento con las normas legales de privacidad sobre la protección de los datos personales proporcionados.
3. SunnyTent BV conserva todos los datos personales en un entorno de TI protegido, pero nunca se puede garantizar una protección del 100%.
4. SunnyTent sólo conservará y utilizará los datos personales proporcionados directamente por el consumidor/comprador.
5. El consumidor/comprador autoriza a SunnyTent BV a utilizar la información y los datos personales proporcionados por el consumidor/comprador, con fines de marketing o servicio al cliente. Este permiso puede ser revocado en cualquier momento enviando un correo electrónico a [info@sunnytent.com](mailto:info@sunnytent.com).
6. SunnyTent no venderá ni proporcionará ninguna información del consumidor a ningún tercero que no sea la compañía responsable de la entrega de los productos comprados por el consumidor/comprador, incluida la comunicación entre el consumidor/comprador y la compañía de entrega.
7. Los datos personales del consumidor/comprador pueden ser revelados si así lo ordena una orden judicial o un decreto del gobierno.
8. Si el consumidor/comprador tiene alguna queja o pregunta con respecto a la protección y el uso de los datos personales mencionados anteriormente, póngase en contacto con [servicioalcliente@sunnytent.com](mailto:servicioalcliente@sunnytent.com). SunnyTent BV tiene como objetivo ofrecer una solución a dichas quejas o preguntas en un plazo de 72 horas.
9. Las partes están obligadas a mantener la confidencialidad, a menos que exista la obligación legal de revelar los datos proporcionados. La información confidencial incluye toda la información que hayan obtenido uno del otro u otras fuentes, en virtud de su acuerdo. Las partes que reciban información confidencial la utilizarán únicamente para los fines para los que fue proporcionada.

#### **Artículo 15 – Reclamaciones y quejas**

1. La empresa aconseja controlar los productos entregados inmediatamente después de la entrega. Las reclamaciones o quejas sobre la ejecución del acuerdo se tienen que presentar en un periodo de 7 días después de haber recibido el producto y detectado algún desperfecto, por escrito y completo, a la empresa por correo electrónico (info@sunnystent.com), mencionando el número de cliente y el número de la factura.
2. Si el consumidor no reclama dentro de los términos estipulados en el párrafo 1 de este artículo, se define la entrega como satisfactoria.
3. Cuando la reclamación se ha realizado en tiempo y la empresa entiende que la entrega no es la que debiera haber sido, la empresa optará o bien por reemplazar los productos por productos similares o repararlos. Los gastos por la reparación o el reemplazo corren por cuenta de la empresa.
4. Las quejas y reclamaciones enviadas a la empresa se responderá en un periodo de 14 días, empezando el día de recepción de la queja. En el caso de que se prevea ofrecer una solución, ésta tardará más y la empresa la comunicará en 14 días al consumidor que haya remitido la reclamación e indicará el plazo en que se pueda esperar una respuesta.

#### **Artículo 16 – Propiedad intelectual**

1. Todos los derechos de propiedad intelectual y especialmente los derechos del autor, los modelos, la marca, el logo, los nombres de los modelos y combinaciones de colores usados por SunnyTent, su página web, los productos entregados y el (internet)software desarrollado a petición de la empresa son propiedad única de la empresa. El consumidor respetará los derechos mencionados incondicionalmente.
2. Aparte de bajar e imprimir la información expuesta en la página web (www.sunnytent.com) queda totalmente prohibido usar, copiar, multiplicar, reproducir o distribuir de cualquier otra manera la información, logos, marcas, imágenes, etc. sin previo consentimiento por escrito por parte de la empresa.

#### **Artículo 17 - Responsabilidad**

La responsabilidad de la empresa por daños directos derivados del acuerdo está limitada a la cantidad máxima que paga el seguro. En el caso en que el seguro no cubra los daños o no pague, la responsabilidad de la empresa se limita al valor indicado en la factura, o sea, esta parte del acuerdo que está relacionada con los daños. La empresa excluye expresamente daños indirectos.

#### **Artículo 18 – Fuerza mayor**

1. Entendemos por fuerza mayor, aparte de todo lo que se entiende legalmente de este concepto, todos los factores externos que prohíben el cumplimiento normal de un acuerdo y en los cuales la empresa no puede influir, independientemente de si estas circunstancias se puedan prever a la hora de cerrar el acuerdo. Estas circunstancias pueden ser huelgas, falta de materias primas, retrasos inesperados por parte de proveedores u otros terceros de los cuales la empresa depende, medidas del gobierno etc.
2. En caso de fuerza mayor, la empresa no tiene obligación de compensar posibles daños que haya podido provocar esta fuerza mayor al consumidor.

#### **Artículo 19 – Cambios condiciones generales**

1. La empresa tiene derecho a cambiar estas condiciones generales en cualquier momento.
2. Los cambios en estas condiciones generales son válidos cuando la empresa los haya publicado de forma adecuada.

#### **Artículo 20 - Validez, disputas y derecho aplicable**

1. En caso de que alguna cláusula de estas condiciones generales quedara anulada, esta anulación no se extiende a la totalidad de estas condiciones generales. Las partes entrarán en consulta y reemplazarán la cláusula anulada por otra que cumpla la ley y de la cual el contenido sea parecido a la cláusula anulada.
2. El hecho de que la empresa no siempre exija rigurosamente el cumplimiento de estas condiciones generales no significa que las cláusulas no sean aplicables o que la empresa pierda el derecho a exigir el cumplimiento de estas condiciones en otras ocasiones.
3. Las partes intentarán resolver quejas, disputas y reclamaciones de buenas formas.
4. En el caso en que las partes no lleguen a un acuerdo aceptable para ambas, tienen derecho a llevar la disputa al juzgado.
5. Se aplica el derecho holandés a todos los acuerdos entre el consumidor y la empresa (a los cuales también se aplican estas condiciones generales).