

## Información adicional sobre Bungalow.Net Holidays BV

Términos y Condiciones Generales de Thuiswinkel

Estos Términos y Condiciones Generales de la organización neerlandesa Thuiswinkel, miembro de Emota, fueron elaborados en consulta con la Asociación de Consumidores en el marco del Grupo de Coordinación Autorregulación (CZ), del Consejo Económico y Social y será operable desde el 1 de enero de 2009.

### Artículo 1 - Definiciones

Las definiciones siguientes se aplican en estos términos y condiciones:

1. Comerciante a persona física o jurídica que es miembro de la Organización neerlandesa Thuiswinkel y que ofrece productos y/o servicios a los consumidores a distancia;
2. Consumidor: la persona física cuya acción no está dentro del marco de una profesión o negocio y que entra en un contrato a distancia con el comerciante;
3. Contrato a distancia: un contrato por el cual se hace uso exclusivo de una o más técnicas de comunicación a distancia en el marco de un sistema organizado por el comerciante para la venta a distancia de productos y / o servicios, hasta e incluyendo el momento de la celebración del contrato;
4. Técnica de comunicación a distancia: se puede utilizar para la celebración de un contrato, sin que el consumidor y el comerciante estén en el mismo lugar al mismo tiempo;
5. Periodo de desistimiento: el periodo en que el consumidor puede hacer uso de su derecho de desistimiento;
6. Derecho de desistimiento: la posibilidad para el consumidor a renunciar a un contrato a distancia en el periodo de desistimiento;
7. Día: día natural;
8. Duración extendida de la transacción: un contrato a distancia que se relaciona con una serie de productos y / o servicios, mediante el cual la obligación

de suministro y/o adquisición se extiende por un período de tiempo;

9. Soporte duradero: todos los medios que permitan al consumidor o al comerciante conservar información dirigida a él en persona en una manera que facilite su futura consulta y reproducción sin modificación de la información almacenada.

### Artículo 2 - Identidad del comerciante

Bungalow.Net Holidays BV;  
Antwerpsesteenweg 51 bus 1, 2350 Vosselaar, Belgica;  
lunes a viernes: de 8:30 a 18:00;  
Email: [info@bungalow.eu](mailto:info@bungalow.eu);  
Número de identificación del IVA: BE0779678476;

### Artículo 3 – Aplicabilidad

1. Estos términos y condiciones generales son aplicables a todas las ofertas hechas por un comerciante y a cada contrato a distancia que se realiza entre un comerciante y un consumidor.
2. Antes de la celebración de un contrato a distancia, el texto de estos términos y condiciones estarán disponibles para el consumidor. Si esto no es razonablemente posible, el comerciante le indicará, antes de que el contrato a distancia concluya, que los términos y condiciones están disponibles para inspección en los edificios del comerciante y que, a petición del consumidor, se enviará de forma gratuita al consumidor, lo más rápidamente posible.
3. Si el contrato a distancia se celebra por vía electrónica, entonces, contrario al párrafo anterior, y antes de que el contrato a distancia concluya, el consumidor contará con el texto de estos términos y condiciones generales electrónicamente, de tal forma que el consumidor los pueda almacenar fácilmente en un soporte de datos duradero. Si esto no es razonablemente posible, antes de concluir el contrato, el comerciante indicará dónde los términos y condiciones generales pueden ser inspeccionados por vía electrónica y que a su solicitud será enviado al consumidor

de forma gratuita, ya sea electrónicamente o en alguna otra manera.

4. En los casos en que determinado producto o términos y condiciones relacionados con el servicio se aplican además de estos términos y condiciones generales, el segundo y tercer párrafo se aplican por analogía y el consumidor siempre puede invocar la condición aplicable más favorable para él en caso de términos y condiciones generales incompatibles.

### Artículo 4 – La oferta

1. Si la oferta está sujeta a un período de validez limitado o a condiciones, esto será expresamente mencionado en la oferta.
2. La oferta contiene una descripción completa y exacta de los productos y / o servicios que se ofrecen. La descripción es suficientemente detallada para permitir al consumidor realizar una evaluación adecuada de la oferta. El comerciante no es responsable por errores manifiestos o errores en la oferta.
3. Cada oferta contendrá la información que deja en claro a los consumidores cuáles son los derechos y obligaciones que están involucrados en la aceptación de la oferta. Esto incluye, en particular:
  - el precio, incluyendo impuestos;
  - los gastos de entrega;
  - la forma en que el contrato será celebrado y las acciones que esto requiere;;
  - si se aplica o no el derecho de desistimiento;
  - a forma de pago, entrega o ejecución del contrato;
  - el plazo de aceptación de la oferta, o el plazo para adherirse a los precios;
  - el monto de la tarifa de comunicación a distancia, si los costos de la utilización de la técnica de comunicación a distancia se calculan sobre una base distinta de la tarifa básica;
  - si el contrato se presente con posterioridad a su conclusión, la forma en que esto puede ser visitado por el consumidor;
  - la forma en que el consumidor puede obtener información sobre las acciones

que no desea llevar a cabo antes de concluir un contrato, así como la forma en que se puede corregir esto antes de la celebración del contrato;

- los idiomas en los que, además de holandés, el contrato puede ser celebrado;

- los códigos de comportamiento a los que el comerciante está sujeto y la forma en que el consumidor puede consultar estos códigos de conducta por vía electrónica, y

- la duración mínima del contrato a distancia, en el caso de un contrato que implica el suministro continuo o periódico de los productos o servicios.

## Artículo 5 – El contrato

1. El contrato se firmará, con sujeción a lo estipulado en el párrafo 4, en el momento en que el consumidor acepta la oferta y las condiciones estipuladas se hayan cumplido.

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. El consumidor puede rescindir el contrato, siempre que esta aceptación no haya sido confirmada.

3. Si el contrato se celebra por vía electrónica, el comerciante tendrá adecuadas medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la transferencia electrónica de datos y asegurará un entorno web seguro. Si el consumidor es capaz de pagar por vía electrónica, el comerciante tomará las medidas de seguridad adecuadas.

4. El comerciante puede obtener información - dentro de los marcos legales - sobre la capacidad del consumidor de cumplir sus obligaciones de pago, así como sobre los hechos y factores que son importantes para la celebración responsable del contrato a distancia. En caso de que la investigación dé motivos razonables al comerciante para negarse a celebrar el contrato, entonces él tiene derecho, con el apoyo de razones, para rechazar un pedido o una solicitud o para obligar su cumplimiento a condiciones especiales.

5. Junto con el producto o servicio, el comerciante enviará a los consumidores

la información siguiente, por escrito, o de tal forma que el consumidor pueda almacenarla en un soporte duradero accesible:

a. la dirección de la oficina de la empresa del comerciante, donde el consumidor puede presentar una denuncia;

b. las condiciones bajo las cuales el consumidor puede hacer uso del derecho de desistimiento y el método para hacerlo, o una declaración clara en relación con la exclusión del derecho de desistimiento;

c. información sobre el servicio posventa y garantías;

d. los datos incluidos en el artículo 4, apartado 3 de las presentes condiciones, salvo que el comerciante ha proporcionado ya al consumidor con carácter previo a la celebración del contrato;

e. los requisitos para la rescisión del contrato, si la duración del contrato exceda un año o sea indefinido.

6. Si el comerciante ha asumido la obligación de suministrar una serie de productos o servicios, lo estipulado en el párrafo anterior sólo se aplica a la primera entrega.

## Artículo 6a – Derecho de desistimiento tras la entrega de productos

1. Al comprar productos, un consumidor tiene la posibilidad de disolver el contrato, sin indicar los motivos, durante al menos catorce días. Este plazo comienza el día después de que el producto fue recibido por - o en nombre de - el consumidor.

2. Durante este período el consumidor tratará el producto y su embalaje con cuidado. Él sólo desempaquetará o utilizará el producto en la medida de lo necesario para poder evaluar si quiere conservar el producto. Si desea ejercer su derecho de rescisión, entonces él devolverá el producto al comerciante, con todos los componentes asociados, y - en la medida en que sea razonablemente posible - en el estado y embalaje original, de conformidad con las instrucciones claras y razonables aportadas por el comerciante.

## Artículo 6b – Derecho de desistimiento tras la entrega de servicios

1. En caso de prestación de servicios, el consumidor tiene la posibilidad de disolver el contrato, sin indicar los motivos, durante al menos catorce días, a partir del día en que el contrato haya sido celebrado.

2. Con el fin de hacer uso de su derecho de desistimiento, el consumidor actuará de acuerdo con las instrucciones razonables y claras aportadas por el comerciante en el momento de hacer la oferta y / o, a más tardar el momento de la entrega.

## Artículo 7 – Costos en caso de desistimiento

1. Si un consumidor hace uso de su derecho de desistimiento, será responsable de, como máximo, los costos de la devolución de la mercancía.

2. Si el consumidor haya pagado una suma, el comerciante le devolverá esta suma tan pronto como sea posible, a más tardar dentro de 30 días después de la devolución de la mercancía o después del desistimiento.

## Artículo 8 – Exclusión del derecho de desistimiento

1. El comerciante sólo puede oponerse al derecho de desistimiento del consumidor si fue fijado claramente en el momento de hacer la oferta, o al menos con la suficiente antelación antes de la celebración del contrato.

2. La exclusión del derecho de desistimiento sólo es posible para los productos:

- a) que han sido creados por el comerciante de conformidad con las especificaciones del consumidor;
- b) que son claramente de carácter personal;
- c) que debido a su naturaleza no pueden ser devueltos;
- d) que rápidamente se descomponen o se vuelven obsoletos;
- e) cuyo precio está sujeto a las fluctuaciones en el mercado financiero sobre el que el comerciante no tiene

ninguna influencia;

f) periódicos y revistas individuales;  
g) grabaciones audio- vídeo, y programas informáticos, de los que el consumidor haya roto el sello.

3. La exclusión del derecho de desistimiento sólo es posible para los servicios:

- a) relativos a alojamiento, transporte, negocio de restaurante o actividades de ocio que se llevarán a cabo en una fecha determinada o durante un período determinado;
- b) el suministro que se inició, con el consentimiento expreso del consumidor, antes de que el tiempo de espera haya caducado;
- c) relativos a las apuestas y loterías.

## Artículo 9 – El precio

1. Durante el período de validez indicado en la oferta, los precios de los productos y / o servicios ofrecidos no se incrementarán, a excepción de los cambios de precios en las tarifas del IVA.
2. Contrariamente a lo párrafo anterior, el comerciante podrá ofrecer productos o servicios a precios variables, en los casos en que estos precios estén sujetos a las fluctuaciones del mercado financiero sobre el que el comerciante no tiene ninguna influencia. La oferta debe referirse a este vínculo con las fluctuaciones y al hecho de que los precios mencionados son precios recomendados.
3. Los aumentos de precios a menos de 3 meses después de la celebración del contrato sólo se permiten si son el resultado de disposiciones legales o estipulaciones.
4. Los aumentos de precios de más de 3 meses después de la celebración del contrato sólo se permiten si establecido por el comerciante y:
  - a) son el resultado de disposiciones legales o estipulaciones, o
  - b) el consumidor está autorizado a rescindir el contrato en la fecha en que el incremento de los precios entra en vigor.
5. Los precios indicados en las ofertas de productos o servicios incluyen el IVA.

## Artículo 10 – Conformidad y Garantía

1. El comerciante garantiza que los productos y / o servicios cumplan con el contrato, las especificaciones establecidas en la oferta, los requisitos razonables de fiabilidad y / o utilidad y las disposiciones legales y / o regulaciones gubernamentales que existían en la fecha de la celebración del contrato.
2. Un acuerdo de garantía ofrecida por el comerciante, fabricante o importador no afectará los derechos y reclamaciones que el consumidor puede hacer valer en el terreno de la ley y / o el contrato a distancia en relación con un incumplimiento por parte del comerciante para mantener a sus obligaciones con respecto al consumidor.

## Artículo 11 – Suministro y aplicación

1. El comerciante tendrá la mayor atención posible al recibir y ejecutar órdenes de productos y al evaluar las solicitudes para la prestación de servicios.
2. El lugar de entrega será la dirección que el consumidor da a conocer a la empresa.
3. Teniendo en cuenta el artículo 4 de estos términos y condiciones generales, la empresa pondrá en marcha las órdenes aceptadas con expedición eficiente, a más tardar en el plazo de 30 días, a menos que se haya acordado un período de entrega más largo. Si la entrega sufre un retraso, no puede ser aplicada, o sólo parcialmente, el consumidor será informado de ello a más tardar un mes después del pedido. En este caso, el consumidor tiene derecho a disolver el contrato, de forma gratuita, y el derecho a posibles daños.
4. En el caso de disolución de conformidad con el párrafo anterior, el comerciante le devolverá al consumidor la suma pagada lo antes posible, a más tardar dentro de los 30 días después de la disolución.
5. Si la entrega de un producto ordenado resultará imposible, el comerciante tratará de proporcionar un artículo de reemplazo. El hecho de que un artículo de reemplazo está siendo suministrado se indicará de forma clara y

comprensible, a más tardar en el momento de la entrega. El derecho de desistimiento no puede descartarse en el caso de los artículos de reemplazo. Los costos de los envíos de devolución correrán a cargo del comerciante.

6. El riesgo de daño y / o pérdida de los productos es responsabilidad del comerciante hasta el momento de la entrega al consumidor, a menos que expresamente se haya acordado otra cosa.

## Artículo 12 – Transacciones de duración extendida

1. Un consumidor tiene el derecho en cualquier momento para dar por terminado un contrato que se ha celebrado por un período indefinido de tiempo, teniendo en cuenta las normas aplicables de terminación y un período de terminación de a lo sumo un mes.
2. La validez máxima de un contrato celebrado por un período indefinido de tiempo es de dos años. En el caso de que el contrato se prorrogue automáticamente, el contrato será válido por un período indefinido de tiempo y el período máximo de aviso después de la continuación del contrato será de un mes.

## Artículo 13 – Pago

1. Si no se ha acordado una fecha final, las cantidades debidas por el consumidor deben ser pagadas dentro de los catorce días después de que la mercancía haya sido entregada, o - en el caso de un contrato de prestación de un servicio - el plazo de 14 días después de que los documentos relativos a este contrato se hayan expedido.
2. Al vender productos a consumidores, los términos y condiciones generales no podrán establecer un pago anticipado de más del 50%. Si se ha fijado un pago adelantado, el consumidor no podrá invocar ningún derecho en relación con la aplicación de la orden o servicio (s) en cuestión antes de haber pagado el pago adelantado estipulado.
3. El consumidor está obligado a informar inmediatamente al comerciante de

cualquier inexactitud en los datos de pago previsto o establecido.

4. En caso de impago por parte del consumidor, el comerciante tiene el derecho, sujeto a las limitaciones legales, para cargar los costos razonables de que se informó al consumidor con antelación.

## Artículo 14 – Procedimiento de reclamación

1. El comerciante provee un procedimiento de denuncia, al que se ha dado suficiente publicidad, y se ocupará de una denuncia de conformidad con este procedimiento de denuncia.

2. Las quejas sobre el ejercicio del contrato deben ser presentadas al comerciante sin demora, en su totalidad y claramente definida, después de que el consumidor haya descubierto los defectos.

3. La respuesta a las quejas presentadas ante el comerciante se proporcionará en un plazo de 14 días, a contar desde la fecha de recepción. Si se prevé que una queja se requiere un mayor tiempo de procesamiento, el comerciante le responderá dentro de 14 días, confirmando la recepción e indicando que el consumidor puede esperar una respuesta más elaborada.

4. Una queja sobre un producto, servicio o servicios del comerciante también se pueden enviar a través de un formulario de quejas en la página del consumidor de la página web de la Organización holandesa Thuiswinkel, [www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org)

La queja se envía tanto al comerciante en cuestión como a la Organización holandesa Thuiswinkel.

5. Si la queja no puede resolverse de mutuo acuerdo, entonces se convierte en una disputa que está sujeta al régimen de solución de controversias.

## Artículo 15 – Controversias

1. Los contratos celebrados entre un comerciante y un consumidor y que están sujetos a estos términos y condiciones están sujetos únicamente a la legislación holandesa.

2. Las controversias entre un consumidor y un comerciante en la celebración o el ejercicio de los contratos relativos a los productos y servicios a ser suministrados por el comerciante se puede llevar ante el Comité de Controversias Thuiswinkel, P.O. Box 90600, 2509 LP en La Haya ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)), ya sea por el consumidor o el comerciante, con la debida observancia de lo estipulado a continuación.

3. El Comité de Controversias se ocupará de una controversia sólo si el consumidor primero presentó su queja, sin demora, al comerciante.

4. La controversia debe ser presentada al Comité de Controversias, por escrito, a más tardar tres meses después del comienzo de la controversia.

5. Si un consumidor quiere presentar un litigio ante la Comisión de Controversias, el comerciante está obligado por esa elección. Si está en la voluntad del comerciante, el consumidor indicará, en respuesta a una solicitud escrita hecha por el comerciante, si está en contrato, o prefiere que la controversia sea tratada por el tribunal de justicia competente. Si el consumidor no informa al comerciante acerca su elección en un período de cinco semanas, el comerciante tiene derecho a presentar la controversia ante el tribunal de justicia competente.

6. Resoluciones de la Comisión de Controversias están sujetas a las condiciones estipuladas en el reglamento de la Comisión de Controversias. Las decisiones la Comisión de Controversias adoptan la forma de un dictamen no vinculante.

7. La Comisión de Controversias no se ocupará de una controversia - o dará por terminado su intervención – en el caso que el comerciante se haya concedido una suspensión de pagos, haya ido a la quiebra o haya terminado las actividades de negocios antes de que la comisión tratara el conflicto durante un período de sesiones y emita una sentencia definitiva.

8. Si otro comité de controversias que haya sido reconocido o afiliado a la Fundación Comité de Controversias de Asuntos del Consumidor (SGC) o el Instituto de Reclamaciones de Servicios Financieros (Kifid) sea competente, además de la Comisión de Controversias Thuiswinkel, este último tendrá

competencia exclusiva sobre los litigios relativos principalmente al método de ventas o servicios a distancia. En caso de todas las otras controversias, esto se presenta o otros comités de controversias reconocidos por la SGC o afiliados a la Kifid.

## Artículo 16 – Garantía

1. La Organización holandesa Thuiswinkel asumirá sin demora, las obligaciones de un comerciante vis a vis un consumidor, en relación con un dictamen no vinculante que le impuso el Comité de Controversias Thuiswinkel, si este comerciante es negligente en el cumplimiento de sus obligaciones en el plazo previsto en el dictamen vinculante. Asunción de las obligaciones del comerciante por la Organización holandesa Thuiswinkel se suspenderá si, y en la medida en que un dictamen no vinculante se presente ante un tribunal de justicia para la verificación en un plazo de dos meses después de la fecha de dicho dictamen, de conformidad con los reglamentos del Comité de Controversias, y se extinguirán por la decisión judicial sea definitiva y concluyente, por lo que el tribunal ha declarado que el dictamen no vinculante no tiene ningún efecto vinculante.

2. La aplicación de esta garantía requiere que el consumidor presente una apelación por escrito a la Organización holandesa Thuiswinkel y transfiera sus pretensiones contra el comerciante.

## Artículo 17 Disposiciones adicionales o diferentes

Estipulaciones adicionales o estipulaciones que se diferencien de estos términos y condiciones generales, no pueden ser perjudiciales para el consumidor y deben registrarse por escrito, o de tal manera que los consumidores lo puedan almacenar en una forma fácilmente accesible en un soporte duradero.

## Artículo 18 – Modificación a los términos y condiciones generales de Thuiswinkel

1. La Organización Thuiswinkel sólo modificará las presentes condiciones generales, a previa consulta con la Asociación de Consumidores.

2. Las enmiendas a estos términos y condiciones sólo entrarán en vigor después de que hayan sido publicadas en la forma adecuada, en el entendimiento de que cuando las modificaciones se aplican durante la vigencia de una oferta, prevalecerá la estipulación que sea más favorable al consumidor.

Dirección de la Organización holandesa  
Thuiswinkel: P.O. Box 7001, 6710 CB EDE,  
Países Bajos.

Los derechos pueden ser derivados sólo a base de la versión holandesa de estos términos y condiciones generales.