



## CONDICIONES GENERALES M & C Protect B.V.

### Artículo 1: Definiciones

1. **Plazo de reflexión:** el plazo dentro del cual el consumidor puede hacer uso de su derecho de desistimiento;
2. **Consumidor:** la persona física que no actúa con fines relacionados con su actividad comercial, empresarial, artesanal o profesional;
3. **Derecho de desistimiento:** la posibilidad del consumidor de renunciar al contrato dentro del plazo de reflexión;
4. **Contrato:** un contrato celebrado entre el vendedor y el consumidor, conforme al cual el consumidor adquiere un producto;
5. **Producto:** el producto que el consumidor adquiere del vendedor, en virtud de un contrato;
6. **Vendedor:** M & C Protect B.V.

### Artículo 2: Identidad del vendedor

- **Nombre del vendedor:** M & C Protect B.V.
- **Dirección de establecimiento:** Aalsbergen 20, 6942 SE, Didam [Países Bajos]
- **Dirección postal:** Aalsbergen 20, 6942 SE, Didam [Países Bajos]
- **Dirección para devoluciones:** Aalsbergen 20, 6942 SE, Didam [Países Bajos]
- **Número de teléfono en los Países Bajos:** +31 316 729 499 (tarifa local)
- **Disponibilidad:** de lunes a viernes, de 8:30 a 12:30 y de 13:00 a 17:00
- **Dirección de correo electrónico:** puede contactar con nosotros a través de [nuki@m-c.eu](mailto:nuki@m-c.eu)
- **N.º de Cámara de Comercio (KvK):** 09153795
- **Número de IVA:** NL814910324B01

### Artículo 3: Aplicabilidad

1. Estas condiciones generales son aplicables a cada una de las ofertas del vendedor y a cada uno de los contratos celebrados entre el vendedor y el consumidor.
2. Antes de celebrar el contrato, se facilitará al consumidor el texto de estas condiciones generales. Si se celebra el contrato por vía electrónica y a distancia, el texto de estas condiciones generales se facilitará por vía electrónica al consumidor de forma que pueda guardarlo con facilidad en un sistema duradero de almacenamiento de datos. Si no fuera posible lo anterior, antes de que se celebre el contrato el vendedor indicará la forma en que se pueden consultar las condiciones generales por vía electrónica y que se facilitarán gratuitamente al consumidor por vía electrónica o de otra forma, si así lo solicita.



## Artículo 4: La oferta

1. La oferta contendrá una descripción completa y detallada de los productos, el contenido digital o los servicios ofrecidos. La descripción será suficientemente detallada para que el consumidor pueda evaluar la oferta adecuadamente. Todas las imágenes, dibujos, modelos y medidas que se incluyan en una oferta, y todas las especificaciones de cualquier naturaleza que se mencionen en catálogos, folletos, listas de precios u otro material impreso se reflejarán de la forma más precisa posible, pero únicamente servirán como indicación. Dichos datos y especificaciones solo serán vinculantes si así lo confirma el vendedor por escrito, y en la medida en que lo haga.
2. Una oferta se hará siempre con reserva de que exista disponibilidad de los productos. Si un producto no está disponible, el consumidor recibirá lo antes posible por vía electrónica un mensaje del vendedor al respecto. El consumidor recibirá la devolución del importe íntegro que haya pagado el consumidor.
3. Cada oferta contendrá la información necesaria para que el consumidor tenga claros sus derechos y obligaciones vinculados a la aceptación de la oferta.
4. Si una oferta tiene una validez limitada o se efectúa bajo condición, dichas circunstancias se consignarán expresamente en la oferta.
5. Si alguna estipulación de estas condiciones generales fuera nula o fuese anulada, el resto de las estipulaciones de estas condiciones generales seguirán teniendo plena validez.
6. En estas condiciones generales se entenderá por “por escrito”: por carta, por fax o por vía electrónica.
7. Todas las ofertas, dibujos, diseños, cálculos, modelos, esquemas y esbozos de diseños seguirán siendo propiedad del vendedor y no podrán ser copiados, modificados, facilitados o mostrados a terceros si no se cuenta con la autorización del vendedor. El vendedor no está obligado a entregar ningún dato.

## Artículo 5: El contrato

1. El contrato se perfeccionará en el momento en que el consumidor acepte la oferta y cumpla las condiciones que contenga dicha oferta. Si el consumidor ha aceptado la oferta por vía electrónica, el vendedor confirmará inmediatamente por vía electrónica el recibo de la aceptación de la oferta. El consumidor podrá resolver el contrato mientras el vendedor no confirme el recibo de dicha aceptación.
2. Como máximo en el momento de la entrega del producto, el servicio o el contenido digital y de acuerdo con el contrato, el vendedor enviará la siguiente información por escrito o de forma que el consumidor pueda guardarla de forma accesible en un sistema duradero de almacenamiento de datos:
  - (a) los datos del vendedor, para que el consumidor sepa a quién puede acudir;



- (b) las condiciones y el modo bajo los cuales el consumidor puede hacer uso del derecho de desistimiento, o bien un mensaje claro sobre la exclusión del derecho de desistimiento;
- (c) la información sobre garantías y servicios existentes después de la compra;
- (d) el precio, incluidos todos los impuestos del producto, servicio o contenido digital;
- (e) si fuera aplicable, los gastos de entrega;
- (f) y la forma de pago, entrega o ejecución a distancia del contrato.

## **Artículo 6: Derecho de desistimiento**

1. El consumidor puede desistir de un contrato de compra de un producto durante un plazo de reflexión de 14 días, sin necesidad de indicar los motivos. El vendedor puede preguntar al consumidor los motivos del desistimiento, pero no puede obligarle a que comunique sus motivos.
2. El plazo de reflexión mencionado en el párrafo 1 comenzará a contar el día posterior a que haya recibido el producto el consumidor o un representante previamente designado por el consumidor, que no sea el transportista. Si el consumidor ha encargado varios productos en un solo pedido, el plazo de desistimiento comenzará a contar en el momento en que el consumidor haya recibido el último de los productos.
3. El vendedor podrá negarse a aceptar un pedido de varios productos con plazos de entrega diferentes, siempre que haya informado claramente al consumidor sobre esta circunstancia antes de comenzar el proceso de pedido.
4. Queda excluido el derecho de desistimiento de productos personalizados que se hayan fabricado conforme a las especificaciones o los deseos personales del consumidor. Se entiende por productos personalizados, entre otros: una cerradura de cilindro o llaves con un código único, que hayan sido fabricados a medida del consumidor.

## **Artículo 7: Obligaciones del consumidor en caso de desistimiento**

1. Durante el plazo de reflexión, el consumidor tratará con cuidado el producto y el embalaje. Únicamente desembalará o usará el producto en la medida necesaria para comprobar la naturaleza, las características y el funcionamiento del producto.
2. El consumidor solo será responsable de la disminución de valor del producto que sea consecuencia de un manejo del producto que vaya más allá de lo permitido en el párrafo 1.
3. El consumidor devolverá lo antes posible el producto al vendedor, en la dirección que este le indique (en cualquier caso, dentro del plazo de reflexión).
4. El consumidor devolverá el producto con todos los accesorios suministrados, en el estado y en el embalaje originales y conforme a las instrucciones razonables y claras que haya facilitado el vendedor.



5. Correspondrán al consumidor el riesgo y la carga de la prueba del ejercicio del derecho de desistimiento dentro de plazo.
6. El consumidor se hará cargo de los gastos directos de devolución del producto.

#### **Artículo 8: Obligaciones del vendedor en caso de desistimiento**

1. Si el vendedor permite que el consumidor comunique el desistimiento por vía electrónica, enviará un acuse de recibo de inmediatamente después de recibir dicha comunicación.
2. El vendedor compensará inmediatamente todos los pagos del consumidor, incluidos los gastos de entrega que haya cobrado el vendedor por el producto devuelto (en cualquier caso, dentro del plazo de los 14 días siguientes a que el consumidor comunique el desistimiento). A menos que el vendedor se ofrezca a recoger el producto, puede esperar a realizar la devolución del dinero después de recibir al producto o después de que el consumidor demuestre que ha devuelto el producto (en la fecha que esté más cercana).
3. El vendedor utilizará para la devolución del pago el mismo método de pago que haya usado el consumidor, a menos que el consumidor esté conforme con el uso de otro método. La devolución del pago será gratuita para el consumidor.
4. Si el consumidor ha optado por un método de entrega más caro que el método de entrega estándar más barato, el vendedor no estará obligado a devolver los gastos adicionales que conlleve dicho método más caro.

#### **Artículo 9: El precio**

1. Los precios de los productos o los servicios ofrecidos no se aumentarán durante el periodo de vigencia mencionado en la oferta, con reserva de las modificaciones de precios consecuencia de cambios en las tarifas del IVA.
2. Los precios mencionados en la oferta de productos o servicios incluyen el IVA.

#### **Artículo 10: Cumplimiento del contrato y garantía extra**

1. El vendedor garantiza durante cinco (5) años después de fecha de entrega, que los productos o servicios cumplen el contrato, las especificaciones mencionadas en la oferta, los requisitos razonables de idoneidad o funcionalidad y las disposiciones legales o reglamentarias existentes en la fecha de perfeccionamiento del contrato. Si así se acuerda, el vendedor también garantizará que el producto es apropiado para un uso distinto del normal.
2. En el caso de bienes y piezas de bienes, la garantía no cubrirá más allá de la entrega gratuita, la reparación o el abono del importe de la factura, según determine el vendedor. La citada garantía se referirá únicamente a los defectos de material y de ejecución, si se encarga de ella el vendedor. La reparación y la sustitución de bienes no alargarán el plazo de garantía.
3. El consumidor no podrá apelar a la garantía si los defectos son consecuencia de modificaciones o reparaciones que no hayan sido realizadas por el vendedor o por



encargo del vendedor, de un montaje inadecuado, del uso de llaves o de llaves en blanco para cilindros (bombines) que no hayan sido suministrados por el vendedor, daños por un uso inapropiado, un mantenimiento indebido, el desgaste normal y cualquier uso distinto al prescrito, o que sean consecuencia de (un intento) robo, o cualquier otro daño en los productos que haya sido ocasionados por terceros.

4. Para poder apelar a la garantía, el consumidor deberá comunicar el defecto dentro de un plazo razonable después de haberlo descubierto, y deberá presentar al vendedor el producto y el comprobante original de la compra.

## **Artículo 11: Entrega y ejecución**

1. El vendedor aplicará el mayor cuidado posible en la recepción y ejecución de los pedidos de productos. Los plazos de entrega indicados se han determinado con el mayor cuidado posible, pero son únicamente una indicación y nunca podrán considerarse plazos perentorios.
2. El plazo de entrega no comenzará a contar hasta que el vendedor haya recibido todos los datos necesarios para ejecutar el contrato y el consumidor haya realizado el pago anticipado acordado.
3. El lugar de entrega será la dirección que haya comunicado el consumidor al vendedor.
4. Teniendo en cuenta todo lo mencionado en estas condiciones generales a este respecto, el vendedor tramitará lo antes posible los pedidos que haya aceptado, aunque en cualquier caso dentro del plazo de 30 días. Si la entrega sufre retrasos, o si no se puede tramitar un pedido, o solo se puede tramitar parcialmente debido, entre otros, a una disponibilidad limitada, se informará al consumidor sobre dicha circunstancia en el plazo máximo de 30 días después de que haya realizado el pedido. En ese caso, el consumidor tendrá derecho a resolver el contrato gratuitamente.
5. El riesgo de daños o pérdidas de productos corresponderá al vendedor hasta el momento de la entrega al consumidor o a un representante previamente designado y comunicado al vendedor, a menos que se acuerde expresamente algo distinto.

## **Artículo 12: Propiedad**

1. Todos los bienes entregados al vendedor siguen siendo propiedad del vendedor o de sus proveedores hasta que el vendedor haya recibido el pago íntegro de todos los importes (incluidos intereses y gastos) que adeuda el consumidor al vendedor por los bienes entregados o por entregar en virtud de un contrato.

## **Artículo 13: Regulación de reclamaciones**

1. Las reclamaciones sobre la ejecución del contrato deben presentarse al vendedor dentro de un plazo adecuado después de que el consumidor haya constatado la existencia de dichos defectos y deberán contener una explicación completa y clara. Las reclamaciones



se pueden dirigir a la dirección postal o al correo electrónico que se mencionan en el art. 2 de estas condiciones generales.

2. Las reclamaciones presentadas al vendedor se responderán dentro de un plazo de 14 días contados desde la fecha de recibo. Si una reclamación exige un plazo previsible de tramitación más largo, el vendedor responderá dentro del plazo de 14 días con un acuse de recibo y una indicación de cuándo puede esperar el consumidor una respuesta más detallada.

#### **Artículo 14: Responsabilidad**

1. La responsabilidad del vendedor frente al consumidor se limita al cumplimiento de las obligaciones que se incluyen en estas condiciones generales.
2. Con reserva de los casos de dolo o negligencia grave del vendedor y con reserva de la responsabilidad legal derivada del derecho imperativo, el vendedor nunca será responsable de los daños y perjuicios que pueda sufrir el consumidor. Queda expresamente excluida la responsabilidad por daños indirectos, daños consecuenciales (tanto previsibles como imprevisibles y tanto materiales como inmateriales), pérdidas del volumen de negocios, lucro cesante, daños por retraso, así como daños derivados de una responsabilidad.
3. Con reserva de la responsabilidad legal conforme al derecho imperativo, el vendedor no acepta ninguna responsabilidad por los actos o las omisiones de las personas (jurídicas) contratadas por el vendedor.

#### **Artículo 15: Derechos de propiedad intelectual**

4. El vendedor se reserva todos los derechos que tenga en el campo de la propiedad intelectual, en relación con los productos entregados por el vendedor. El vendedor es y seguirá siendo el beneficiario exclusivo de todos los derechos de autor, derechos sobre modelos y otros derechos de propiedad intelectual relativos a sus bienes.
5. El consumidor no podrá copiar los bienes total o parcialmente, sin consentimiento escrito del vendedor.
6. El consumidor no podrá añadir a los bienes otro nombre de marca, utilizar la marca en cuestión de cualquier otra forma o registrarla a su nombre.

#### **Artículo 16: Derecho aplicable**

1. Al contrato con el consumidor y a estas condiciones generales se les aplica exclusivamente el derecho neerlandés. Si un consumidor tiene su lugar de domicilio o residencia fijos fuera de la UE, o en otro lugar de la UE, dicho consumidor disfruta de protección adicional por parte de las disposiciones imperativas de dicho lugar de residencia.



## **Artículo 17: Otras estipulaciones**

1. El vendedor se reserva el derecho de modificar estas condiciones generales. El vendedor comunicará las modificaciones en el plazo mínimo de 1 (un) mes antes de la fecha en que entren en vigor, mediante una comunicación en el sitio web y, además, también se informará al consumidor por correo electrónico. Si la modificación conlleva que se deba facilitar al consumidor una prestación que difiera sustancialmente de la prestación original, el consumidor tendrá la facultad de rescindir el contrato cuando entren en vigor las condiciones modificadas.

Si estas condiciones generales se redactan en un idioma que no sea el neerlandés y existen diferencias con el original en neerlandés, será decisivo el texto en neerlandés.