

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

- Ravenswade 106, 3439LD, Nieuwegein, Países Bajos
- E-mail: espana@intoleran.com
- Número de la Cámara de Comercio: 68944705 / Número de identificación del IVA: NL857659327B01

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 terminar un contrato relacionado con la compra de un producto durante un periodo de reflexión de 30 días sin dar ninguna razón.
2. El periodo de reflexión mencionado en el párrafo 1 comienza el día después de que el consumidor haya recibido el producto, o: a. si el consumidor ha pedido múltiples productos en el mismo pedido: el día en que el consumidor recibió el último producto. b. si la entrega de un producto consta de varios envíos o partes: el día en que el consumidor recibió el último envío o la última parte; c. para contratos de entrega regular de productos durante un cierto periodo: el día en que el consumidor recibió el primer producto.

Artículo 7 - Obligaciones del consumidor durante el periodo de reflexión

1. Durante el periodo de reflexión, el consumidor tratará el producto y su embalaje con cuidado. Solo desempaquetará o usará el producto en la medida necesaria para establecer la naturaleza, características y funcionamiento del producto. El principio aquí es que el consumidor solo puede manejar e inspeccionar el producto como le sería permitido en una tienda.
2. El consumidor es responsable de la depreciación del producto que sea resultado de un manejo del producto que vaya más allá de lo permitido en el párrafo 1.
3. El consumidor no es responsable de la depreciación del producto si Intoleran no ha proporcionado toda la información legalmente requerida sobre el derecho de desistimiento antes o en el momento de la conclusión del contrato.

Artículo 8 - Ejercicio del derecho de desistimiento por parte del consumidor y sus costos

1. Si el consumidor ejerce su derecho de desistimiento, debe informarlo dentro del periodo de reflexión de 30 días mediante el formulario de contacto de desistimiento en el sitio web o de otra manera inequívoca a Intoleran.
2. Tan pronto como sea posible, pero dentro de los 14 días desde el día siguiente al de la notificación mencionada en el párrafo 1, el consumidor devolverá el producto a Intoleran.
3. El consumidor devuelve el producto con todos los accesorios entregados, si es razonablemente posible en su estado y embalaje original, y de acuerdo con la etiqueta de devolución proporcionada por Intoleran y/o otras instrucciones claras razonables.

4. El riesgo y la carga de la prueba para el ejercicio correcto y oportuno del derecho de desistimiento recae en el consumidor.
5. Intoleran proporcionará al consumidor una etiqueta de devolución y asumirá los costos de devolver el producto.
6. Si el consumidor ejerce su derecho de desistimiento, todos los contratos adicionales se disuelven por ley.

Artículo 9 - Obligaciones de Intoleran en caso de desistimiento

1. Si Intoleran permite la notificación de desistimiento por parte del consumidor de manera electrónica, enviará un acuse de recibo inmediatamente después de recibir esta notificación.
2. Intoleran reembolsará todos los pagos del consumidor, incluidos los costos de entrega cobrados por Intoleran por el producto devuelto, sin demoras indebidas, dentro de los 14 días siguientes al día en que Intoleran reciba el envío devuelto.
3. Intoleran utilizará el mismo medio de pago para el reembolso que el consumidor usó en la transacción inicial, a menos que el consumidor acepte un método diferente. El reembolso será gratuito para el consumidor.
4. Si el consumidor ha optado por un método diferente de devolución que la etiqueta de devolución proporcionada, Intoleran no está obligado a reembolsar los costos adicionales por el método más costoso.

Artículo 10 - Exclusión del derecho de desistimiento

Intoleran puede excluir los siguientes productos del derecho de desistimiento, pero solo si Intoleran lo ha indicado claramente en la oferta, o al menos a tiempo antes de la conclusión del contrato:

1. Productos fabricados según las especificaciones del consumidor, que no son prefabricados y se hacen en base a una elección o decisión individual del consumidor, o que están claramente destinados a una persona específica;
2. Productos que se deterioran rápidamente o tienen una vida útil limitada;
3. Productos sellados que no son aptos para la devolución por razones de protección de la salud o higiene y cuyo sello se haya roto después de la entrega;

Artículo 11 - Garantía de satisfacción de 100 días

1. El consumidor puede reclamar la garantía de satisfacción de 100 días dentro de los 100 días posteriores a la compra. Esto significa que el consumidor puede probar un producto y, si no está satisfecho dentro de los 100 días, puede devolver el producto sin cargo.
2. La garantía de satisfacción de 100 días no es válida en todas las situaciones y está sujeta a las siguientes condiciones, incluyendo, pero no limitándose a:
 - La garantía de satisfacción de 100 días es válida hasta 100 días después de la recepción del producto;
 - La garantía de satisfacción de 100 días sólo puede reclamarse si el producto se ha utilizado de acuerdo con las instrucciones de uso;
 - Los productos para los cuales se compran múltiples unidades en el mismo pedido están excluidos de la garantía de satisfacción de 100 días;

- Los pedidos que consisten en una compra repetida de un producto previamente comprado están excluidos de la garantía de satisfacción de 100 días;
 - Los siguientes productos están excluidos de la garantía de satisfacción de 100 días: muestras y todo el empaquetado a granel (92, 108 o 150 cápsulas);
 - Para los productos Once a Day, DAO plus, DAO mini y Cozidase, se puede hacer un reclamo sobre la garantía de satisfacción de 100 días no antes de 30 días debido al tiempo de acumulación;
 - La garantía de satisfacción de 100 días se puede solicitar solo una vez por dirección y por producto.
3. La garantía mencionada en el párrafo 1 comienza el día después de que el consumidor ha recibido el producto, o:
- a. si el consumidor ha pedido múltiples productos en el mismo pedido: el día en que el consumidor recibió el último producto;
 - b. si la entrega de un producto consta de varios envíos o partes: el día en que el consumidor recibió el último envío o la última parte;
 - c. para contratos de entrega regular de productos durante un cierto periodo: el día en que el consumidor recibió el primer producto.
4. Intoleran se reserva el derecho de rechazar una reclamación sobre la garantía de satisfacción de 100 días por otros motivos que los mencionados en el párrafo 2.

Artículo 12 - Obligaciones del consumidor durante el periodo de garantía de satisfacción de 100 días.

1. Durante el periodo de garantía de satisfacción de 100 días, el consumidor tratará el producto y su embalaje con cuidado. Solo desempaquetará o usará el producto en la medida necesaria para establecer su naturaleza, características y funcionamiento.
2. El consumidor usará el producto durante el periodo de garantía de satisfacción de 100 días de acuerdo con las instrucciones de uso, solo entonces podrán reclamar la garantía de satisfacción de 100 días.
3. El consumidor no es responsable de la depreciación del producto si Intoleran no ha proporcionado toda la información legalmente requerida sobre la garantía de devolución de dinero sin efecto al momento o antes de la conclusión del contrato.

Artículo 13 - Ejercicio del derecho del consumidor bajo la garantía de satisfacción de 100 días y sus costos

1. Si el consumidor hace uso de su garantía de satisfacción de 100 días, debe notificar a Intoleran dentro del periodo de reflexión de 100 días mediante el formulario de contacto para la garantía de satisfacción de 100 días en el sitio web o de otra manera inequívoca.
2. Tan pronto como sea posible, pero dentro de los 14 días desde el día siguiente al de la notificación mencionada en el párrafo 1, el consumidor devolverá el resto del producto a Intoleran.
3. El consumidor devuelve el producto con todos los accesorios entregados, si es razonablemente posible en su estado y embalaje original, y de acuerdo con la etiqueta de devolución proporcionada por Intoleran y/o otras instrucciones claras razonables. Intoleran proporcionará al consumidor una etiqueta de devolución y asumirá los costos de devolver el producto.

4. El riesgo y la carga de la prueba para el ejercicio correcto y oportuno de la garantía de satisfacción de 100 días recae en el consumidor.
5. Si el consumidor ejerce su derecho bajo la garantía de satisfacción de 100 días, todos los contratos adicionales se disuelven por ley.

Artículo 14 - Obligaciones de Intoleran en caso de ejecución de la garantía de satisfacción de 100 días

1. Si Intoleran permite la notificación de la garantía de satisfacción de 100 días por parte del consumidor de manera electrónica, enviará un acuse de recibo sin demoras indebidas después de recibir esta notificación.
2. Intoleran reembolsará todos los pagos del consumidor, incluyendo los costos de entrega cargados por Intoleran por el producto devuelto y los costos de devolver el producto, sin demoras indebidas pero dentro de los 14 días siguientes al día en que Intoleran reciba el envío devuelto.
3. Intoleran utilizará el mismo medio de pago para el reembolso que el consumidor usó, a menos que el consumidor acepte un método diferente. El reembolso será gratuito para el consumidor.
4. Si el consumidor ha optado por un método diferente de devolución que la etiqueta de devolución proporcionada, Intoleran no está obligado a reembolsar los costos adicionales por el método más costoso.

Artículo 15 - El precio

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

Artículo 16 - 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 17 - 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 18 - 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 19 - 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 20 - Litigios

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

Artículo 21 - 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.