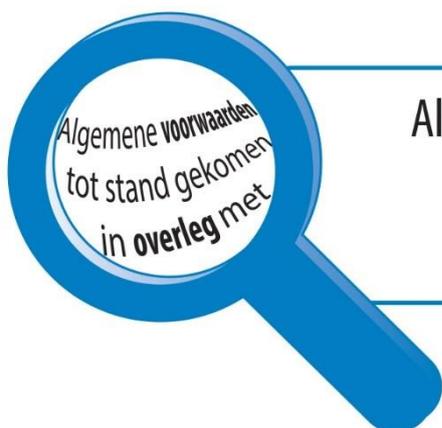




Condiciones Generales de Empresas Ópticas En caso de venta por internet

Vigente a partir del 1 de mayo de 2018

Presentado en la secretaría del Tribunal de Ámsterdam bajo el número 15/2018



Algemene voorwaarden tot stand gekomen in overleg met Consumentenbond

SER Zelfreguleringoverleg

Contenido

Artículo 1. Definiciones	4
Artículo 2. Aplicación	4
Artículo 3. Información preliminar	4
Artículo 4. Precios	4
Artículo 5. Ofertas	5
Artículo 6. Ejecución del contrato	5
Artículo 7. Derecho de desistimiento	5
Artículo 8. Obligaciones y costes del Consumidor en caso de desistimiento	6
Artículo 9. Anulación	6
Artículo 10. Envío	6
Artículo 11. Pago	6
Artículo 12. Interés legal y gastos extrajudiciales	7
Artículo 13. Responsabilidad	7
Artículo 14. Incumplimiento del contrato	7
Artículo 15. Reserva de dominio y derecho de retención	7
Artículo 16. Reclamaciones	7
Artículo 17. Resolución de litigios	8
Artículo 18. Garantía de cumplimiento	8
Artículo 19. Enmiendas	8

Artículo 1. Definiciones

En las presentes Condiciones Generales, se entenderá por:

- Óptica:** Medición de ayudas visuales, incluida la medición subjetiva u objetiva de los ojos y la búsqueda de anomalías oculares; medición, corrección, montaje, ajuste, reparación y venta de ayudas visuales u ópticas (por ejemplo, lentes de contacto o ayudas para baja visión).
- Comerciante:** Persona física o moral encargada del ejercicio de la empresa óptica y afiliada a la Unión Neerlandesa de Empresas Ópticas (NUVO, por sus siglas en neerlandés).
- Consumidor:** Persona física (comprador o cliente) que, fuera del ejercicio de su profesión o negocio, utiliza los servicios o productos de la empresa óptica.
- Contrato:** Cualquier Contrato a distancia relativo a la compra de un bien mueble celebrado entre el Comerciante y el Consumidor y cualquier enmienda o adición realizada a este, así como todo acto jurídico ejercido para la preparación y aplicación de dicho contrato.
- Contrato a distancia:* Contrato en el que se hace uso de una o más técnicas de comunicación a distancia (p. ej., internet), durante su duración.
- Comisión de Litigios:** De Geschillencommissie Optiek, buzón 90600, 2509 LP La Haya, Países Bajos www.degeschillencommissie.nl

Artículo 2. Aplicación

Estas Condiciones Generales serán de aplicación a todas las ofertas a distancia del Comerciante y contratos a distancia celebrados entre el Comerciante y el Consumidor con relación a la Óptica.

Artículo 3. Información preliminar

1. Antes de la publicación de una oferta o de la celebración de un contrato, el Comerciante deberá estar al corriente de toda información pertinente relacionada con el ejercicio de su trabajo. Del mismo modo, el Consumidor deberá proporcionar dicha información de la forma más veraz y completa posible.
2. Antes de la celebración del contrato, el Comerciante deberá enviar toda información pertinente y necesaria requerida por la ley, bien por escrito o de tal manera que el Consumidor pueda almacenarla de manera accesible en un medio duradero. Deberá incluir, entre otros:
 - a. la dirección física del establecimiento del Comerciante, a la que el cliente podrá enviar sus reclamaciones;
 - b. las condiciones bajo las cuales y la manera en que el Consumidor podrá hacer uso del derecho de desistimiento, o bien, una mención explícita a la exclusión del derecho de desistimiento;
 - c. información sobre la garantía y el servicio posventa;
 - d. la aplicación del código de conducta de la NUVO y el Consumidor cómo puede consultarlo;
 - e. la información incluida en el artículo 5 sección 2, a menos que se haya facilitado al Consumidor previamente;
 - f. si procede: la duración mínima de las obligaciones del Consumidor derivadas del contrato;
 - g. los requisitos para rescindir el contrato en el caso de una suscripción.
3. Si se tratase de una transacción prolongada, la sección anterior será únicamente de aplicación en la primera entrega. Se entiende por transacción prolongada un contrato relativo a una serie de productos o servicios en el que las obligaciones de entrega o compra se extienden en el tiempo.

Artículo 4. Precios

1. El precio de la entrega de bienes o servicios será el mencionado en la oferta del Comerciante. El precio de los bienes o servicios ofertados no podrá aumentar durante el período de la oferta indicada.

2. En el caso de que el Consumidor debiera hacerse cargo de gastos adicionales, como costes de flete, suministro o tarifas postales, el Comerciante deberá informar de esto al Consumidor antes de la celebración del contrato.
3. Todos los precios se indicarán en euros e incluirán el impuesto sobre la venta.

Artículo 5. Ofertas

1. Las ofertas contendrán una descripción completa y pormenorizada de los productos y servicios ofertados, tal como dicta la ley. La descripción será lo suficientemente detallada como para que el Consumidor pueda hacer una evaluación adecuada de la oferta. Los errores evidentes en la oferta no serán vinculantes para el Comerciante.
2. El Comerciante deberá indicar en la oferta la información requerida por la ley como, a título enunciativo pero no limitativo, la identidad, el nombre comercial, la dirección geográfica en la que se encuentra el Comerciante, el número de teléfono, el número de fax, la dirección de correo electrónico, el precio total con impuestos incluidos y la forma de pago.

Artículo 6. Ejecución del contrato

1. El Comerciante garantiza que los bienes entregados responden a las exigencias del contrato, así como a las comunicaciones hechas por el Comerciante y sus proveedores. Asimismo, el Comerciante garantiza que el bien posee las características necesarias para un uso normal, así como para un uso excepcional, siempre que esto último se haya acordado, preferiblemente por escrito, con el Consumidor.
2. El Comerciante garantiza que sus servicios cumplen con el contrato y se han realizado con mano de obra y materiales apropiados.
3. El Consumidor no podrá hacer reclamaciones sobre lo dispuesto en los párrafos 1 y 2 si él, o un tercero, realizan reparaciones u otras actividades relacionadas con los bienes entregados por el Comerciante sin contar con el consentimiento previo por escrito del Comerciante. En ese caso, será responsabilidad del Consumidor el hecho de que los bienes entregados no sean conformes. Esta disposición no afectará a los derechos del Consumidor si el Comerciante incumple el Contrato.

Artículo 7. Derecho de desistimiento

1. En el caso de adquisición de bienes, el Consumidor podrá rescindir el Contrato a distancia sin necesidad de justificar sus motivos durante 14 días. El período de reflexión comienza el día posterior a la recepción del producto por el Consumidor o un representante designado previamente por el Consumidor y dado a conocer al Comerciante.
2. En el caso de entrega de servicios, el Consumidor podrá rescindir el Contrato a Distancia sin necesidad de justificar sus motivos durante un mínimo de catorce días tras la firma del Contrato a distancia.
3. El Comerciante excluirá el derecho de desistimiento del Consumidor, de acuerdo con las disposiciones legales aplicables, para bienes:
 - a. que hayan sido creados por el Comerciante según las especificaciones del Consumidor;
 - b. de una clara naturaleza personal;
 - c. que, por su naturaleza, no puedan ser objeto de devolución;
 - d. que puedan estropearse o deteriorarse en poco tiempo;
 - e. cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero, sobre las que el Comerciante no tiene ninguna influencia;
 - f. entregados según lo dispuesto en el Contrato a distancia, en el que el Consumidor solicita expresamente al Comerciante que se personifique para ocuparse de reparaciones o mantenimiento urgentes, a excepción de los servicios adicionales no solicitados expresamente por el Consumidor y la entrega de otros bienes necesarios para la reparación o el mantenimiento;
 - g. que no puedan devolverse por motivos de protección de la salud o higiene y se haya roto el precinto;

- h. que por su naturaleza se mezclen irrevocablemente con otros bienes tras la entrega.
4. El Comerciante excluirá el derecho de desistimiento para los servicios que hayan sido realizados en su totalidad dentro del período de reflexión si la entrega ha comenzado con el consentimiento explícito del Consumidor y este ha renunciado explícitamente al derecho de resolución.

Artículo 8. Obligaciones y costes del Consumidor en caso de desistimiento

1. Para disfrutar del derecho de desistimiento, el Consumidor deberá seguir las instrucciones claras y razonables del Comerciante en el momento de la oferta o, a más tardar, en el momento de la entrega.
2. El Consumidor devolverá al Comerciante los bienes recibidos sin demora y, en cualquier caso, durante los catorce días siguientes al desistimiento.
3. Durante el período de reflexión, el Consumidor manipulará el producto y el embalaje con sumo cuidado. Solo utilizará y desempaquetará el producto lo estrictamente necesario para poder decidir si desea quedarse con él. Si decidiera hacer uso del derecho de desistimiento, devolverá el producto al Comerciante con todos los accesorios y, en medida de lo posible, en el estado y embalaje originales, de acuerdo con las instrucciones claras y razonables del Comerciante.
4. Si el Consumidor hiciera uso del derecho de desistimiento de la forma indicada en el artículo anterior, el Comerciante deberá reembolsar todos los pagos recibidos del Consumidor, incluidos los gastos de envío, de inmediato, a más tardar, catorce días a partir de la fecha de recepción del estado de cuenta del Consumidor.
5. Los gastos de devolución correrán a cuenta del Consumidor, salvo que se haya acordado otra cosa.
6. A menos que el Comerciante se haya ofrecido a recoger los bienes entregados según lo dispuesto en el Contrato a distancia rescindido, el Consumidor podrá reclamar lo dispuesto en el párrafo 4 únicamente después de que el Comerciante haya recibido los bienes o el Consumidor demuestre que ha enviado los bienes.

Artículo 9. Anulación

1. El Consumidor podrá anular el acuerdo antes de que la entrega tenga lugar. En caso de anulación, el Consumidor deberá pagar un 30 % del precio de compra al Comerciante.
2. El Comerciante podrá decidir no seguir el párrafo anterior en favor del Consumidor.
3. Los párrafos anteriores no serán de aplicación si el Consumidor decidiera hacer uso del derecho de desistimiento que le corresponde.

Artículo 10. Envío

1. El Comerciante tomará todas las precauciones posibles en la aplicación del Contrato.
2. El Comerciante entregará el producto lo antes posible, a más tardar, en un plazo de 30 días, salvo que el Consumidor y el Comerciante hubieran acordado otro plazo de entrega.
3. El producto pasará a ser responsabilidad del Consumidor tras su recepción.
4. El Consumidor deberá recoger los productos pedidos o comprados lo antes posible una vez el Emprendedor los haya puesto a disposición del Consumidor.

Artículo 11. Pago

1. Deberá abonarse la cantidad debida al Comerciante en un máximo de 14 días a partir de la entrega del producto o servicio, a menos que las partes acuerden lo contrario.
2. Si el Consumidor no abonara la cantidad en su totalidad, se le enviará de forma gratuita un recordatorio en el que se le solicitará el abono íntegro de dicho pago en un plazo de catorce días a partir de la fecha de recepción del recordatorio.
3. Si el Consumidor no hubiera cumplido con sus obligaciones de pago en su totalidad tras el segundo plazo (tras el recordatorio), el Comerciante podrá proceder al cobro de la cantidad debida más intereses legales y costes de recaudación, tal como se indica en el artículo 12.
4. Aunque se pudiera declarar la totalidad o una parte del importe de la compra a través de un tercero (p. ej., el seguro médico del Consumidor), el Consumidor seguirá siendo responsable del pago del importe de la compra en su totalidad. Si el tercero no pagara el importe declarado o no

lo pague en su totalidad, el Comerciante podrá reclamar el importe no pagado por el tercero al Consumidor.

Artículo 12. Interés legal y gastos extrajudiciales

1. En caso de demora en el pago del importe adeudado, la parte receptora podrá cobrar intereses legales, de conformidad con el artículo 6:119 del Código Civil neerlandés. Estos intereses se calcularán a partir del día en el que comience el incumplimiento.
2. Los costes extrajudiciales en los que incurra una parte para hacer cumplir el pago de la deuda podrán cargarse a la parte incumplidora. El importe de los costes de recaudación extrajudiciales está sujeto a límites legales. Estos límites podrán ignorarse en favor del Consumidor.

Artículo 13. Responsabilidad

1. El Comerciante será responsable ante el Consumidor de los daños y perjuicios resultantes de una deficiencia del Comerciante en la ejecución del contrato, salvo que dicha deficiencia no pueda atribuirse al Comerciante o a personas cuya asistencia haya solicitado el Comerciante durante el ejercicio del contrato.
2. El Comerciante asumirá la responsabilidad por lesiones o daños a bienes o a personas durante el ejercicio del contrato en aquellos casos en los que el Comerciante pueda considerarse como productor, de acuerdo con el artículo 6:187 párrafo 2 del Código Civil neerlandés.
3. El Consumidor será responsable ante el Comerciante de los daños resultantes de una deficiencia por parte del Consumidor en la ejecución del Contrato, salvo que dicha deficiencia no pueda atribuirse al Consumidor.
4. Serán responsabilidad del Consumidor los daños infligidos a los productos entregados para reparación u otra modificación que, por su antigüedad, tengan un mayor riesgo de sufrir daños, siempre y cuando el Comerciante lo haya notificado previamente al Consumidor.

Artículo 14. Incumplimiento del contrato

Si una de las partes incumpliera el contrato, la otra parte podrá resolver el contrato, a menos que dicho incumplimiento no justifique la resolución en vista de su poca importancia.

Artículo 15. Reserva de dominio y derecho de retención

1. Los productos entregados serán propiedad del Comerciante hasta que hayan sido abonados en su totalidad, incluidos los posibles costes derivados del artículo 11, párrafo 3, sin perjuicio de los derechos que le correspondan el Consumidor por ley.
2. El Comerciante estará autorizado a aplicar su derecho legal de retención durante la reparación de los bienes entregados. En dicho caso, el Comerciante conservará la mercancía entregada hasta que el Consumidor haya abonado todas las facturas pendientes relacionadas con la entrega en su totalidad. El Comerciante no podrá aplicar el derecho de retención si realiza servicios o trabajos por su cuenta que no hayan sido solicitados por el Consumidor.

Artículo 16. Reclamaciones

1. El Consumidor deberá presentar al Comerciante una reclamación, tan completa y clara como sea posible, sobre los productos o servicios defectuosos, en un plazo razonable a partir del momento en el que el Consumidor descubra o debería haber descubierto el defecto. En cualquier caso, se considerará dentro de plazo toda notificación presentada durante los dos meses posteriores al descubrimiento.
2. En caso de reclamación, el Consumidor tendrá derecho únicamente a retener la parte de la factura razonablemente proporcional al contenido y gravedad de la reclamación. Esto no exime al Consumidor de su obligación de abonar el importe restante de la factura dentro del plazo acordado.
3. El Consumidor deberá dar al Comerciante la oportunidad de tomar nota de la reclamación y encargarse del reemplazo o reparación de los bienes entregados.

4. Si el reemplazo o reparación mencionados en el párrafo anterior no fueran posibles, no pudieran exigirse al Comerciante o este no se encargara del reemplazo o sustitución dentro de un plazo razonable y sin perjuicios graves, el Consumidor tendrá derecho a disolver el Contrato.

Artículo 17. Resolución de litigios

1. Tanto el Consumidor como el Comerciante podrán presentar los litigios entre el Consumidor y el Comerciante sobre la redacción o la ejecución de contratos relativos a los bienes o servicios entregados o a entregar por el Comerciante en la Geschillencommissie Optiek (Comisión de Litigios Ópticos), Bordewijklaan 46, buzón 90600, 2509 LP La Haya, Países Bajos. (www.degeschillencommissie.nl).
2. Un litigio será objeto de tratamiento por la Comisión de Litigios únicamente si el Consumidor ha presentado su reclamación al Comerciante con anterioridad.
3. Si no se consiguiera resolver la reclamación, deberá presentarse el litigio a la Comisión de Litigios, por escrito o en otra forma que determine la Comisión, en un plazo máximo de 12 meses a partir de la fecha en la que el Consumidor presentó su reclamación al Comerciante.
4. Si el Consumidor presenta un litigio a la Comisión de Litigios, el Comerciante estará sujeto a esta decisión. Si el Comerciante así lo quisiera, deberá solicitar al Consumidor por escrito en un plazo de cinco semanas que este indique si está de acuerdo con dicha decisión. Una vez vencido el plazo mencionado, el Comerciante deberá indicar su aprobación para presentar el litigio en un tribunal ordinario.
5. La Comisión de Litigios tomará una decisión con el debido cumplimiento de la normativa vigente. La normativa de la Comisión de Litigios se enviará bajo petición. Las decisiones de la Comisión de Litigios se tomarán mediante asesoramiento vinculante. Se deberá abonar una tarifa por la tramitación del litigio.
6. Sin perjuicio de todo lo anterior, el Consumidor podrá presentar un litigio en todo momento en el tribunal neerlandés autorizado por la ley.

Artículo 18. Garantía de cumplimiento

1. La NUVO garantizará el cumplimiento del asesoramiento vinculante de sus miembros, a menos que el miembro decida enviar el dictamen vinculante al tribunal para su revisión dentro de los dos meses posteriores a su envío. Esta garantía se mantendrá si el dictamen vinculante se ha mantenido después de la revisión por el tribunal y la sentencia que lo prueba se ha convertido en definitiva. La NUVO abonará hasta un importe máximo de 10 000 € por asesoramiento vinculante al Consumidor. La NUVO tendrá además la obligación de hacer todo lo posible para garantizar que el miembro cumpla el dictamen vinculante. Esta obligación significa que se le ofrecerá al Consumidor ceder su reclamación a la NUVO, tras lo cual esta organización solicitará el pago en su propio nombre y por cuenta de la NUVO con el fin de satisfacer al Consumidor.
2. La NUVO no ofrecerá ninguna garantía de cumplimiento si se diera una de las siguientes situaciones antes de que el Consumidor cumpla con los requisitos formales de admisión (pago de la tasa de reclamación, devolución del cuestionario cumplimentado y firmado y un depósito, si procede) para tramitar el litigio:
 - Se le ha concedido una moratoria en los pagos al miembro.
 - El miembro se ha declarado en quiebra.
 - La empresa ha cerrado.
 - En este último supuesto, es determinante la fecha de inscripción del cierre de la empresa en el Registro de Comercio o una fecha anterior con la que la NUVO pueda demostrar que las actividades comerciales han concluido realmente.

Artículo 19. Enmiendas

1. La NUVO podrá enmendar estas Condiciones Generales únicamente tras haber consultado a la Organización del Consumidor.

2. Lo dispuesto en el párrafo 1 no afecta al hecho de que el Consumidor y el Comerciante puedan llegar a acuerdos individuales por los que estas Condiciones Generales se ignoren a favor del Consumidor. Se recomienda que estos acuerdos se registren por escrito.