



Cheffix es una marca de Dena Textile Productions B.V.

cheffix.eu

Dena Textile Productions B.V.

KvK 30258618

Frankeneng 24, 6716 AA Ede

Condiciones generales

Esta traducción se facilita únicamente a título informativo. Solo la versión neerlandesa es jurídicamente vinculante.

Artículo 1: Definiciones

Dena Textile Productions B.V., con domicilio en Frankeneng 24, 6716 AA Ede, Nederland, número de Cámara de Comercio KvK 30258618, número de IVA BTW NL820655934B01, se denomina en las presentes condiciones generales el vendedor. El vendedor opera bajo los nombres comerciales Cheffix y Dena; ambos son nombres comerciales de esta única sociedad de responsabilidad limitada, por lo que siempre se contrata con Dena Textile Productions B.V., con independencia de la tienda en línea a través de la cual se haya realizado el pedido.

La contraparte del vendedor se denomina el comprador. Las partes son el vendedor y el comprador conjuntamente. Por el contrato se entiende el contrato de compraventa entre las partes.

En las presentes condiciones se entiende por:

- consumidor: el comprador que es una persona física y que no actúa en el ejercicio de una profesión o de una actividad empresarial;
- comprador profesional: todo comprador que no sea consumidor, incluido el distribuidor;
- distribuidor: el comprador profesional que ha sido admitido por el vendedor al entorno B2B y que compra allí con su propia lista de precios;
- entorno B2B: la parte restringida de la tienda en línea a la que únicamente tienen acceso los distribuidores admitidos;
- pedido custom made: un pedido en el sentido del artículo 18. En la tienda en línea, en el entorno B2B y en el presupuesto también se denomina pedido especial; con ello se hace referencia a lo mismo;
- presupuesto especial: un presupuesto en el sentido del artículo 19;
- pedido de reposición: un pedido de un artículo que el vendedor haya entregado anteriormente al comprador.

Las disposiciones redactadas expresamente solo para el consumidor o solo para el comprador profesional se aplican también únicamente a esa parte. Cuando las presentes condiciones se aparten del derecho imperativo de consumo, frente al consumidor prevalecerá la ley.

Artículo 2: Aplicabilidad de las condiciones generales

Las presentes condiciones se aplican a todos los presupuestos, ofertas, contratos y entregas de servicios o de bienes realizados por el vendedor o en su nombre. Solo cabe apartarse de estas condiciones cuando así lo hayan acordado las partes de forma expresa y por escrito.

El vendedor pone las presentes condiciones generales y las condiciones de entrega a disposición del comprador por vía electrónica antes de la celebración del contrato o en el momento de esta, de un modo que permita al comprador almacenarlas y consultarlas en un momento posterior. Ambos documentos también pueden descargarse en formato PDF.

Cada versión lleva una fecha de versión. El vendedor deja constancia, respecto de cada aceptación, de la versión vigente en ese momento y conserva dicho registro; a solicitud, el vendedor remite gratuitamente la versión aplicable.

Se rechaza expresamente la aplicabilidad de las condiciones de compra o de otras condiciones del comprador profesional, incluso cuando dichas condiciones se hayan recibido con anterioridad o se mencionen en algún documento del comprador. El vendedor solo acepta esas condiciones cuando lo haya confirmado de forma expresa y por escrito.

En caso de contradicción rige el siguiente orden de prelación: un acuerdo divergente firmado por escrito, a continuación la confirmación del pedido, a continuación las condiciones de entrega en lo que se refiere a la entrega, y a continuación las presentes condiciones generales.

Artículo 3: Pago

Los pedidos realizados en la tienda en línea se abonan íntegramente en el momento de efectuarlos mediante los métodos de pago ofrecidos, salvo que se haya acordado otra cosa por escrito. El vendedor puede conceder al comprador profesional un plazo de pago; en tal caso rige el plazo indicado en la factura y, a falta de este, treinta días desde la fecha de la factura. Únicamente en el caso de un pedido custom made (artículo 18) y de un pedido derivado de un presupuesto especial (artículo 19) se aplica en su lugar el régimen de pago fraccionado del artículo 18, apartado 5: el 70% del importe del pedido por anticipado y el 30% restante dentro de los catorce días siguientes a la fecha de la factura de la entrega. En ese caso, el vendedor no inicia la producción o la compra especial hasta haber recibido dicho pago anticipado. Ese régimen de plazos no se aplica a los demás pedidos; a estos les es aplicable lo dispuesto más arriba. Si el comprador no paga puntualmente, incurre en mora. Si el comprador persiste en la mora, el vendedor está facultado para suspender sus obligaciones hasta que el comprador haya cumplido su obligación de pago. Si el comprador persiste en la mora, el vendedor procederá al cobro. Los gastos derivados de dicho cobro corren por cuenta del comprador. Estos gastos de cobro se calculan con arreglo al Decreto neerlandés sobre indemnización de los gastos de cobro extrajudicial (Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten). En caso de liquidación, quiebra, embargo o suspensión de pagos del comprador, los créditos del vendedor frente al comprador serán inmediatamente exigibles. Si el comprador se niega a colaborar en la ejecución del encargo por parte del vendedor, seguirá estando obligado a pagar al vendedor el precio acordado. Lo dispuesto en el artículo 18 sigue siendo plenamente aplicable a los pedidos custom made, y lo dispuesto en el artículo 19, a los presupuestos especiales.

Sobre el importe pendiente, el comprador profesional adeuda desde la fecha de vencimiento el interés legal de demora en las operaciones comerciales (artículo 6:119a del Código Civil neerlandés), sin que sea necesario un requerimiento previo de mora.

Frente al consumidor rige lo siguiente: el vendedor solo repercute gastos de cobro extrajudicial después de haberle requerido por escrito, una vez producida la mora, para que pague dentro de los catorce días siguientes al día de la recepción de dicho requerimiento, con indicación de los gastos que se adeudarán a partir de ese momento. La cuantía de dichos gastos se determina conforme al Decreto neerlandés sobre indemnización de los gastos de cobro extrajudicial (Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten).

Artículo 4: Ofertas, presupuestos y precio

Las ofertas no son vinculantes, salvo que en la oferta se indique un plazo de aceptación. Si la oferta no se acepta dentro de dicho plazo, caduca. Los plazos de entrega indicados en los presupuestos son orientativos y su superación no confiere al comprador profesional derecho alguno a la resolución del contrato ni a una indemnización, salvo que las partes hayan acordado expresamente y por escrito otra cosa. Las ofertas y los presupuestos no se aplican automáticamente a los pedidos de reposición. Las partes deben acordarlo de forma expresa y por escrito. A los pedidos de reposición les es aplicable el artículo 21. Un presupuesto especial es un presupuesto en el sentido del artículo 19; a él le es aplicable dicho artículo.

Lo dispuesto en el párrafo anterior sobre los plazos de entrega no se aplica frente al consumidor. Si el vendedor no entrega dentro del plazo indicado, el consumidor le concederá por escrito o por vía electrónica un plazo adicional razonable; si

también transcurre ese plazo sin que se produzca la entrega, el consumidor podrá resolver el contrato y el vendedor le reembolsará dentro de los catorce días siguientes lo que el consumidor haya pagado (artículo 7:19a del Código Civil neerlandés). Si el consumidor ha manifestado previamente que una determinada fecha de entrega es esencial para él, podrá resolver el contrato de inmediato.

El precio mostrado al consumidor es el precio de compra con el IVA adeudado y demás tributos públicos incluidos; los gastos de envío adicionales se muestran por separado antes de finalizar el pedido. Al comprador profesional se le muestran los precios sin IVA, salvo indicación expresa en contrario. En el caso de un pedido custom made rige el plazo de entrega indicado en la confirmación del pedido; si el vendedor se aparta de él de forma sustancial, lo comunicará sin demora.

Artículo 5: Derecho de desistimiento

El consumidor tiene derecho a resolver el contrato, sin necesidad de indicar motivo alguno, dentro de los 14 días siguientes a la recepción del pedido (derecho de desistimiento). El plazo comienza a correr desde el momento en que el consumidor ha recibido la (totalidad de la) mercancía del pedido. No existe derecho de desistimiento cuando los productos se hayan confeccionado a medida conforme a sus especificaciones o tengan un corto periodo de conservación. El consumidor puede utilizar un formulario de desistimiento del vendedor. El vendedor está obligado a ponerlo a disposición del comprador inmediatamente después de que este lo solicite. Durante el plazo de reflexión, el consumidor tratará el producto y su embalaje con cuidado. Solo desembalará o utilizará el producto en la medida necesaria para poder valorar si desea conservarlo. Si hace uso de su derecho de desistimiento, devolverá al vendedor el producto sin usar y sin daños, con todos los accesorios entregados y, si resulta razonablemente posible, en el embalaje de envío original, conforme a las instrucciones razonables y claras facilitadas por el empresario.

Queda excluida del derecho de desistimiento la compraventa de consumo que tenga por objeto la entrega de: productos confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor, que no estén prefabricados y que se elaboren sobre la base de una elección o de una decisión individual del consumidor, o que estén claramente destinados a una persona concreta. Si hace uso de su derecho de desistimiento, devolverá al vendedor el producto, si resulta razonablemente posible sin usar y sin daños, con todos los accesorios entregados y en el embalaje de envío original, conforme a las instrucciones razonables y claras facilitadas por el empresario.

Si el consumidor hace uso de su derecho de desistimiento, soportará los costes directos de la devolución. Estos ascienden a €8,05 por paquete y se deducen del valor de los artículos devueltos. Los gastos de envío que el consumidor haya abonado con su pedido no se reembolsan. Las condiciones de devolución lo ilustran con un ejemplo calculado. El vendedor reembolsa dentro de los catorce días siguientes a la recepción del desistimiento, con el mismo medio de pago, y puede retener dicho reembolso hasta haber recibido los bienes o hasta que el consumidor haya demostrado que los ha devuelto. El formulario modelo de desistimiento figura al final de las condiciones de devolución y también puede presentarse por vía electrónica.

La devolución por un artículo defectuoso, dañado o entregado por error es gratuita: en tal caso el vendedor soporta los costes de la devolución y reembolsa también los gastos de envío originales. El vendedor valora previamente esa comunicación. El consumidor registra el artículo en el portal de devoluciones indicando el motivo "recibido dañado" o "defectuoso" y adjunta al menos una fotografía y una breve explicación; sin esos datos el vendedor no puede valorar la comunicación y no la tramita como tal. Si tras la recepción se comprueba que el artículo no es defectuoso, se aplicará entonces el primer apartado. Todo ello sin perjuicio de los derechos legales del consumidor en caso de falta de conformidad; dichos derechos también le asisten cuando comunique el defecto por otra vía.

En el caso de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente destinados a él de forma personal, no existe derecho de desistimiento. El vendedor lo comunica expresamente antes de la realización del pedido en la línea correspondiente y pide al consumidor que lo confirme por separado; sin esa comunicación y esa confirmación, el derecho de desistimiento subsiste. El hecho de que un artículo se haya ADQUIRIDO especialmente pero no se haya fabricado conforme a la especificación del consumidor no afecta al derecho de desistimiento.

El derecho de desistimiento corresponde únicamente al consumidor. El comprador profesional, incluido el distribuidor, no tiene derecho legal de desistimiento; para él, la devolución solo es posible previa consulta y conforme a los acuerdos establecidos en el entorno B2B.

Artículo 6: Modificación del contrato

Si durante la ejecución del contrato se pone de manifiesto que, para una correcta ejecución del encargo, es necesario modificar o completar los trabajos a realizar, las partes adaptarán el contrato en consecuencia de manera oportuna y de común acuerdo. Si las partes acuerdan que el contrato se modifique o se complete, ello puede afectar al momento de finalización de la ejecución. El vendedor informará de ello al comprador lo antes posible. Si la modificación o la ampliación del contrato tiene consecuencias económicas o cualitativas, el vendedor informará previamente de ello al comprador por escrito. Si las partes han acordado un precio fijo, el vendedor indicará en qué medida la modificación o la ampliación del contrato supondrá una superación de dicho precio. No obstante lo dispuesto en el apartado tercero de este artículo, el vendedor no podrá repercutir costes adicionales cuando la modificación o la ampliación sea consecuencia de circunstancias que le sean imputables.

Artículo 7: Entrega y transmisión del riesgo

Frente al consumidor, el riesgo de daño o de pérdida se transmite en el momento en que el consumidor, o un tercero designado por él que no sea el transportista, adquiere la posesión material de los bienes (artículo 7:11 del Código Civil neerlandés). Ninguna cláusula en sentido contrario será válida frente al consumidor.

Frente al comprador profesional, el riesgo se transmite en el momento en que los bienes salen del almacén del vendedor. Las condiciones de entrega lo desarrollan.

Artículo 8: Examen y reclamaciones

El comprador está obligado a examinar o a hacer examinar lo entregado en el momento de la entrega y, en todo caso, en el plazo más breve posible. Al hacerlo, el comprador debe comprobar si la calidad y la cantidad de lo entregado se corresponden con lo acordado por las partes o, al menos, si la calidad y la cantidad cumplen los requisitos exigibles en el tráfico (mercantil) normal. Las reclamaciones relativas a daños, faltas o pérdida de las mercancías entregadas deben presentarse por escrito al vendedor dentro de los 10 días hábiles siguientes al día de la entrega de las mercancías. En caso de que la reclamación se declare fundada dentro del plazo establecido, el vendedor tiene derecho a optar por la reparación, por una nueva entrega, o por renunciar a la entrega y enviar al comprador una nota de crédito por esa parte del precio de compra. Las desviaciones leves o habituales en el sector y las diferencias de calidad, cantidad, medida, color o acabado no pueden oponerse al vendedor; los artículos 20 y 21 lo desarrollan en lo relativo al color. Las reclamaciones relativas a un producto determinado no afectan a otros productos ni a componentes pertenecientes a ese mismo contrato. Una vez que el comprador profesional haya procesado las mercancías, no se aceptarán más reclamaciones.

Lo dispuesto en este artículo sobre plazos no se aplica frente al consumidor. El consumidor debe informar al vendedor en un plazo razonable tras el descubrimiento del defecto; una comunicación efectuada dentro de los dos meses siguientes al descubrimiento se considera en todo caso oportuna (artículo 7:23, apartado 1, del Código Civil neerlandés).

Tampoco se aplica frente al consumidor la facultad de elección entre reparación, sustitución y abono reservada más arriba al vendedor. Si lo entregado no se ajusta al contrato, es el propio consumidor quien elige entre la reparación y la sustitución, salvo que la modalidad elegida por él sea imposible o resulte desproporcionadamente costosa para el vendedor (artículo 7:21 del Código Civil neerlandés). Si el vendedor no repara ni sustituye dentro de un plazo razonable o no lo hace sin graves inconvenientes, el consumidor podrá reducir el precio de compra o resolver el contrato.

En el caso de un pedido custom made, el comprador examinará los bienes entregados dentro de los cinco días hábiles siguientes a la entrega y comunicará dentro de ese plazo las desviaciones respecto de la especificación acordada, de modo que el vendedor pueda corregir a tiempo la producción en curso.

Artículo 9: Muestras y modelos

Si se ha mostrado o entregado al comprador una muestra o un modelo, se presume que se ha facilitado únicamente a título indicativo, sin que el bien a entregar deba corresponderse con él. Ello será distinto si las partes han acordado expresamente que el bien a entregar sí se corresponderá con la muestra o el modelo.

En el caso de un pedido custom made, esto funciona a la inversa: la muestra aprobada por el comprador, la muestra de color aprobada o la especificación confirmada por escrito sí son determinantes respecto de lo que el vendedor entrega. Se admiten no obstante las desviaciones de color, de medida o de acabado que sean habituales en la producción textil; el artículo 20 y el artículo 21 lo desarrollan.

Una imagen o una representación de color mostrada en una pantalla nunca tiene la consideración de muestra o de modelo en el sentido de este artículo. Solo la tiene una muestra física de color.

Artículo 10: Entrega

El envío se efectúa desde el almacén del vendedor, con DPD. Los gastos de envío ascienden a €38,09 por envío y se muestran antes de finalizar el pedido; a partir de un importe de pedido de €200 el vendedor envía sin coste. Para el comprador profesional rigen umbrales distintos por país, que figuran en el entorno B2B y en el presupuesto. Las condiciones de entrega desarrollan con mayor detalle la entrega, el plazo de entrega, la entrega parcial y los daños en el transporte. El comprador está obligado a recibir los bienes en el momento en que el vendedor se los entregue o los haga entregar, o bien en el momento en que dichos bienes se pongan a su disposición conforme al contrato. Si el comprador se niega a recibirlos o es negligente en facilitar la información o las instrucciones necesarias para la entrega, el vendedor está facultado para almacenar el bien por cuenta y riesgo del comprador. Si los bienes se entregan a domicilio, el vendedor está facultado para repercutir los eventuales gastos de transporte. Si el vendedor necesita datos del comprador para la ejecución del contrato, el plazo de entrega comenzará una vez que el comprador haya puesto dichos datos a disposición del vendedor. Todo plazo de entrega indicado por el vendedor es orientativo. Nunca constituye un plazo esencial. En caso de superarse el plazo, el comprador deberá constituir en mora al vendedor por escrito. El vendedor está facultado para entregar los bienes en partes, salvo que las partes hayan acordado otra cosa por escrito o que la entrega parcial carezca de valor autónomo. En caso de entrega en partes, el vendedor está facultado para facturar dichas partes por separado.

Artículo 11: Fuerza mayor

Si el vendedor no puede cumplir sus obligaciones derivadas del contrato, o no puede cumplirlas puntual o debidamente, por causa de fuerza mayor, no será responsable de los daños sufridos por el comprador. Las partes entienden por fuerza mayor, en todo caso, cualquier circunstancia con la que el vendedor no pudiera contar en el momento de celebrar el contrato y como consecuencia de la cual no pueda exigirse razonablemente al comprador la ejecución normal del contrato, como por ejemplo enfermedad, guerra o peligro de guerra, guerra civil y disturbios, violencia bélica, sabotaje, terrorismo, fallo en el suministro energético, inundación, terremoto, incendio, ocupación de las instalaciones, huelgas, cierre patronal, medidas gubernamentales modificadas, dificultades de transporte y otras perturbaciones en la empresa del vendedor. Las partes entienden asimismo por fuerza mayor la circunstancia de que las empresas proveedoras de las que el vendedor depende para la ejecución del contrato no cumplan sus obligaciones contractuales frente al vendedor, salvo que ello sea imputable al vendedor. Si se produce una situación como la anteriormente descrita a consecuencia de la cual el vendedor no pueda cumplir sus obligaciones frente al comprador, dichas obligaciones quedarán suspendidas mientras el vendedor no pueda cumplirlas. Si la situación a que se refiere la frase anterior se ha prolongado durante 30 días naturales, ambas partes tendrán derecho a resolver el contrato total o parcialmente. La resolución se efectúa por escrito o por vía electrónica; frente al consumidor no se exige una forma más gravosa que una comunicación escrita o electrónica. En caso de resolución, el vendedor reembolsará dentro de los catorce días siguientes lo que se haya pagado por la parte no entregada.

En el caso de un pedido custom made que no pueda completarse por fuerza mayor, el comprador solo adeudará la parte ya ejecutada, en la medida en que esa parte conserve valor para él. El vendedor reembolsará el pago anticipado en la medida en que este exceda de la parte adeudada. Por lo demás, el artículo 18 no será de aplicación mientras persista la fuerza mayor.

Artículo 12: Cesión de derechos

Los derechos de una parte derivados del presente contrato no pueden cederse sin el consentimiento previo y por escrito de la otra parte. Esta disposición tiene la consideración de pacto con eficacia real en el sentido del artículo 3:83, apartado segundo, del Código Civil neerlandés.

Artículo 13: Reserva de dominio y derecho de retención

Los bienes que se encuentren en poder del vendedor, así como los bienes y componentes entregados, siguen siendo propiedad del vendedor hasta que el comprador haya pagado la totalidad del precio acordado. Hasta ese momento, el vendedor puede invocar su reserva de dominio y recuperar los bienes. Si los importes acordados a pagar por anticipado no se abonan o no se abonan puntualmente, el vendedor tiene derecho a suspender los trabajos hasta que la parte acordada se haya abonado. En tal caso existe mora del acreedor. Un retraso en la entrega no podrá entonces oponerse al vendedor. El comprador no está facultado para pignorar ni gravar de ningún otro modo los bienes sujetos a la reserva de dominio del vendedor. El comprador se obliga a asegurar y a mantener asegurados los bienes que le hayan sido entregados bajo reserva de dominio contra incendio, explosión y daños por agua, así como contra robo, y a facilitar la póliza para su consulta a primer requerimiento. Si los bienes aún no se han entregado, pero el pago anticipado o el precio acordado no se ha abonado conforme a lo pactado, el vendedor tiene derecho de retención. En tal caso, el bien no se entregará hasta que el comprador haya pagado íntegramente y conforme a lo acordado. En caso de liquidación, insolvencia o suspensión de pagos del comprador, las obligaciones del comprador serán inmediatamente exigibles.

Artículo 14: Responsabilidad

Toda responsabilidad por daños derivados de la ejecución de un contrato o relacionados con ella queda siempre limitada al importe que en el caso concreto abone el seguro o los seguros de responsabilidad civil suscritos. A dicho importe se añade el importe de la franquicia según la póliza correspondiente. No queda excluida la responsabilidad del vendedor por los daños que sean consecuencia de dolo o de temeridad consciente del vendedor o de sus subordinados con funciones directivas.

Lo dispuesto en este artículo se aplica únicamente frente al comprador profesional. Frente al consumidor rigen plenamente las disposiciones legales en materia de responsabilidad y de conformidad.

Si el seguro de responsabilidad civil no efectúa el pago por el motivo que sea, la responsabilidad frente al comprador profesional queda limitada al valor de factura del pedido de que se trate, con un máximo de €25.000 por evento o por serie de eventos relacionados entre sí. Queda excluida frente al comprador profesional la responsabilidad por daños indirectos, entre los que se incluyen el lucro cesante, la paralización de la actividad y los ahorros no obtenidos.

Si el comprador profesional aporta él mismo un logotipo, un nombre, un diseño u otro material para un pedido custom made, garantiza estar facultado para ello y mantiene indemne al vendedor frente a las reclamaciones de terceros relativas a dicho material.

Artículo 15: Deber de reclamación

El comprador profesional está obligado a comunicar de inmediato al vendedor las reclamaciones sobre los trabajos realizados. La reclamación contendrá una descripción lo más detallada posible del incumplimiento, de modo que el

vendedor pueda responder adecuadamente. Si una reclamación es fundada, el vendedor estará obligado a reparar el bien y, en su caso, a sustituirlo.

Frente al consumidor no rige la palabra "de inmediato": este comunicará en un plazo razonable tras el descubrimiento, entendiéndose en todo caso oportuna una comunicación efectuada dentro de los dos meses siguientes al descubrimiento (artículo 7:23, apartado 1, del Código Civil neerlandés). Una comunicación posterior solo le hará perder sus derechos en la medida en que la ley lo permita, y la elección entre reparación y sustitución le corresponde a él conforme al artículo 8.

Presentar una reclamación es gratuito y no exige la aceptación de las presentes condiciones. El vendedor confirma la recepción dentro de los cinco días hábiles siguientes y responde sobre el fondo dentro de los catorce días siguientes; si necesita más tiempo, lo comunicará dentro de ese plazo indicando de forma aproximada cuándo lo hará.

Artículo 16: Garantías

El vendedor garantiza que lo entregado se ajusta al contrato: a la especificación indicada, a la descripción que figura en la tienda en línea y a lo que el comprador pudiera esperar sobre esa base. Para el consumidor rigen además plenamente los derechos legales en caso de falta de conformidad; estos no quedan limitados por el presente artículo y no están limitados en el tiempo a un periodo fijo, sino que dependen de lo que cabía esperar del producto.

Frente al comprador profesional rige un plazo de garantía de dos años naturales desde la recepción. Esta garantía cubre los defectos de material y de fabricación. La ropa de trabajo y el textil de mesa son artículos de uso: el desgaste normal, la pérdida de color por lavados industriales repetidos, el encogimiento dentro del margen indicado en la etiqueta y los daños causados por lavados que no respeten las instrucciones de lavado no están cubiertos por la garantía. El vendedor no garantiza que lo entregado sea apto para un uso que el comprador tuviera previsto pero que no haya indicado previamente por escrito.

Si en el contrato se ha incluido una garantía más amplia, será de aplicación lo siguiente. Dicha garantía tiene por objeto establecer entre el vendedor y el comprador profesional un reparto de riesgos tal que las consecuencias de un incumplimiento de esa garantía corran íntegramente por cuenta y riesgo del vendedor. Lo dispuesto en la frase anterior se aplica también cuando el incumplimiento fuera conocido por el comprador o hubiera podido serlo mediante la realización de un examen. La citada garantía no será de aplicación cuando el defecto se haya producido como consecuencia de un uso inadecuado o impropio, o cuando, sin autorización, el comprador o terceros hayan realizado o intentado realizar modificaciones, o hayan utilizado lo comprado para fines a los que no está destinado. Si la garantía prestada por el vendedor se refiere a un bien producido por un tercero, la garantía queda limitada a la que otorgue dicho fabricante.

Artículo 17: Derecho aplicable y tribunal competente

A todo contrato entre las partes le es aplicable el derecho neerlandés. Queda excluida la aplicación de la Convención de Viena sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías.

Los litigios con un comprador profesional se someterán con carácter exclusivo al juez competente del tribunal de Gelderland (rechtbank Gelderland), sede de Arnhem, por ser el tribunal del domicilio social del vendedor, salvo que la ley disponga imperativamente otra cosa.

Frente al consumidor rige lo siguiente. El consumidor conserva la protección de las disposiciones imperativas del derecho del país en el que tenga su residencia habitual; la elección de ley anterior no le priva de dicha protección. El consumidor puede someter un litigio al juez de su propio domicilio o al juez del domicilio social del vendedor. El vendedor solo puede someter un litigio con un consumidor al juez del domicilio del consumidor.

El consumidor puede presentar en primer lugar una reclamación gratuita ante el vendedor a través de sales@dena.nl; el vendedor responde dentro de los catorce días siguientes. Si las partes no llegan a un acuerdo entre ellas, queda abierta la vía judicial.

Cuando en un procedimiento judicial una o varias disposiciones de las presentes condiciones generales se consideren excesivamente onerosas, las restantes disposiciones seguirán plenamente vigentes y la disposición anulada se sustituirá por una regulación que se aproxime lo máximo posible a su finalidad.

Artículo 18: Pedidos custom made

18.1 Qué es un pedido custom made. Las partes entienden por pedido custom made todo pedido o toda línea de pedido relativo a bienes que:

- a. se fabriquen o se adapten conforme a la especificación, la medida, el color, el estampado, el tejido u otra indicación del comprador;
- b. se produzcan especialmente para un proyecto, una ubicación o un establecimiento indicado por el comprador, incluidos los artículos de un catálogo de proyectos del entorno B2B;
- c. sean adquiridos por el vendedor especialmente para el comprador y no formen parte del surtido estándar del vendedor.

El vendedor indica expresamente en el presupuesto, en el entorno de pedidos y en la confirmación del pedido qué líneas constituyen un pedido custom made, y pide al comprador que lo confirme por separado. Sin esa indicación y esa confirmación, los apartados 3 a 7 de este artículo no serán de aplicación. En la tienda en línea, en el entorno B2B y en el presupuesto, un pedido custom made también se denomina pedido especial; con ello se hace referencia a lo mismo.

Para un pedido custom made rige una cantidad mínima de compra por artículo. El umbral aplicable varía según la marca y el grupo de productos; el vendedor lo indica en el artículo, en el entorno B2B y en el presupuesto.

El vendedor no realiza bordados ni estampaciones. La personalización se limita a las medidas, los colores, los tejidos, los modelos y los acabados distintos que el propio vendedor produce.

18.2 Exclusivamente profesional. El vendedor ofrece los pedidos custom made únicamente al comprador profesional, y también los celebra únicamente con un comprador profesional. El vendedor no tramita como pedido custom made la solicitud de un consumidor. Por ello, el presente artículo rige exclusivamente entre el vendedor y el comprador profesional y no crea obligación alguna para el consumidor. Si un consumidor compra un artículo confeccionado conforme a su especificación o claramente destinado a él de forma personal, se le aplicarán la ley y el artículo 5, y no el presente artículo.

18.3 Irrevocable. Un pedido custom made es irrevocable una vez celebrado el contrato. El comprador no puede anular, rescindir ni modificar unilateralmente un pedido custom made. El vendedor conserva el derecho a exigir el cumplimiento: el comprador sigue obligado a recibir los bienes y a pagar íntegramente el precio de compra acordado, incluso si manifiesta que ya no desea recibir los bienes. Si el comprador se niega a recibirlos, el vendedor almacenará los bienes por cuenta y riesgo del comprador conforme al artículo 10, y el precio de compra seguirá siendo íntegramente exigible.

18.4 Inicio y especificación. El vendedor inicia la producción o la compra especial una vez que el comprador ha confirmado el pedido por vía electrónica y se ha recibido el pago anticipado del apartado 5. El vendedor confirma la especificación exacta por escrito o por vía electrónica antes de la producción; tras la confirmación del comprador, dicha especificación es vinculante.

18.5 Pago fraccionado. En un pedido custom made, el comprador paga por anticipado el 70% del importe del pedido. El vendedor factura ese pago anticipado en el momento de la confirmación del pedido. El 30% restante lo factura el vendedor en el momento de la entrega; ese importe es exigible dentro de los catorce días siguientes a la fecha de la factura. Si el vendedor entrega en partes, cada entrega parcial se considerará, a efectos del segundo plazo, entrega de la parte suministrada, y el vendedor facturará a prorrata. Las partes pueden acordar por escrito otro reparto u otro plazo.

Si el pago anticipado no se produce, la producción no se inicia, el plazo de entrega se prolonga al menos por la duración del retraso y el vendedor puede suspender sus obligaciones conforme al artículo 13. Si el vendedor resuelve a continuación el pedido, el comprador adeudará la indemnización del apartado 7 según el estado en que se encuentre en ese momento. Sobre un plazo no abonado puntualmente, el comprador profesional adeuda el interés legal de demora en las operaciones comerciales conforme al artículo 3.

18.6 Terminación de común acuerdo. El comprador puede solicitar al vendedor que ponga fin no obstante a un pedido custom made. El vendedor no está obligado a acceder a ello. Si accede, será de aplicación el apartado 7.

18.7 Indemnización en caso de terminación de común acuerdo. Si el vendedor accede a la terminación a que se refiere el apartado 6, el comprador adeudará al vendedor:

- a. el 25% del valor del pedido de las líneas de pedido correspondientes, si para esas líneas aún no se ha encargado, reservado ni cortado material;
- b. el 50% del valor del pedido, si se ha encargado, reservado o cortado material pero aún no se ha iniciado la confección;
- c. el 100% del valor del pedido, en cuanto se haya iniciado la confección, los bienes estén total o parcialmente terminados, o los bienes se hayan adquirido especialmente para el comprador.

Estos porcentajes tienen por objeto indemnizar los costes ya incurridos y el lucro cesante del vendedor, deducidos los ahorros que la terminación genere, y constituyen una estimación previa razonable de los mismos. El vendedor hará transparentes, a solicitud del comprador, los costes en que se basa el cálculo. El vendedor se esforzará por limitar el daño; si consigue vender no obstante los bienes a un tercero, deducirá el producto neto de dicha venta. Los importes mencionados no incluyen el IVA. Todo pago anticipado ya recibido se deducirá del importe adeudado; si el pago anticipado excede del importe adeudado, el vendedor reembolsará la diferencia dentro de los catorce días siguientes.

Artículo 19: Presupuestos especiales

19.1 Qué es un presupuesto especial. Las partes entienden por presupuesto especial un presupuesto que el vendedor elabora de forma personalizada, previa solicitud, para una compra de 200 unidades o más por solicitud. Los precios, las escalas de descuento y los descuentos mostrados en la tienda en línea y en el entorno B2B no son de aplicación en ese caso: el presupuesto especial los sustituye respecto de las líneas incluidas en él.

19.2 Exclusivamente profesional. El vendedor emite un presupuesto especial únicamente al comprador profesional.

19.3 Plazo de validez. Un presupuesto especial es válido durante el plazo indicado en él y, a falta de este, durante treinta días desde su fecha de emisión. La aceptación una vez transcurrido ese plazo no vincula al vendedor. Un presupuesto especial no se aplica automáticamente a los pedidos de reposición; a estos les es aplicable el artículo 21.

19.4 Pago fraccionado. Al pedido derivado de un presupuesto especial le es de aplicación análoga el régimen de pago del artículo 18, apartado 5: el 70% del importe del pedido por anticipado, facturado en el momento de la confirmación del pedido, y el 30% restante en el momento de la entrega, exigible dentro de los catorce días siguientes a la fecha de la factura. El vendedor no inicia la producción o la compra hasta haber recibido el pago anticipado.

19.5 Relación con el artículo 18. Un presupuesto especial puede contener tanto artículos estándar como artículos custom made. En la medida en que el presupuesto se refiera a artículos custom made, el artículo 18 será además plenamente aplicable. Un presupuesto especial no convierte un artículo estándar en un pedido custom made y, por tanto, no priva al comprador de los derechos que le corresponden respecto de un artículo estándar.

Artículo 20: Colores de los productos e imágenes

Las imágenes de producto mostradas en el sitio web tienen por objeto ofrecer una representación lo más fiel posible de los productos. Pese a la diligencia del vendedor, los colores reales de un producto pueden diferir de los colores tal como se muestran en la pantalla. Ello puede deberse, entre otros factores, a la fotografía, la iluminación, los ajustes de la pantalla y la reproducción del color del dispositivo utilizado.

Por ello pueden producirse ligeras diferencias de color entre las imágenes mostradas y el producto efectivamente entregado, sin que ello dé derecho a reclamación, devolución o indemnización, siempre que la diferencia pueda considerarse razonablemente leve.

Si para el comprador es importante un color exacto, el vendedor le facilitará, previa solicitud y antes del pedido, una muestra física de color. Solo una muestra de ese tipo tiene la consideración de muestra en el sentido del artículo 9; una imagen en una pantalla no la tiene.

Frente al consumidor, el presente artículo no afecta a sus derechos legales. Su derecho de desistimiento del artículo 5 sigue siendo plenamente aplicable, también cuando desista porque el color le decepcione, y una diferencia que no pueda considerarse leve sigue constituyendo un defecto al que se aplican los artículos 8 y 16.

Artículo 21: Pedidos de reposición

En los pedidos de reposición pueden producirse diferencias de color respecto de los productos entregados anteriormente. Como consecuencia de las diferencias entre lotes de producción, materiales y procesos de tintura, el color de un pedido de reposición puede diferir hasta aproximadamente un 4 a 5% respecto de la entrega original.

Una diferencia de color de este tipo se considera una tolerancia de producción normal y no da derecho a reclamación, devolución o indemnización.

Si para el comprador es esencial un color idéntico, por ejemplo porque completa un vestuario existente, lo comunicará al realizar la solicitud. En tal caso, el vendedor puede reservar producto de un lote de producción en curso o presentar previamente para su aprobación una muestra de color del nuevo lote. Sin un acuerdo previo de este tipo, el comprador no podrá invocar una diferencia de color que se sitúe dentro de la tolerancia indicada.

Las ofertas, los presupuestos y los precios no se aplican automáticamente a los pedidos de reposición; a estos les sigue siendo aplicable el artículo 4.

Frente al consumidor, el presente artículo no afecta a sus derechos legales ni a su derecho de desistimiento del artículo 5.