Términos y condiciones de venta

Datos identificativos del proveedor

Lampenwelt GmbH
Rabanusstraße 14-16
36037 Fulda (Alemania)

Sociedad de responsabilidad limitada con domicilio social en Fulda, Alemania
Tribunal municipal de Fulda, nº de registro mercantil HRB 8845

Dirección ejecutiva: Vanessa Stützle, Ansgar Weber

NIF-IVA según el art. 27a de la ley alemana del impuesto sobre la venta: DE 815559897

Nº de reg. WEEE (equiv. a REI-RAEE): DE 63952051

Responsables de contenidos según el art. 5 de la ley alemana de servicios de telecomunicación y el art. 18, párr. 2 del acuerdo interno del Estado alemán en materia de radiodifusión (RStV): Vanessa Stützle, Ansgar Weber

Nuestro servicio de atención al cliente está a su disposición para cualquier consulta o reclamación

en el nº de teléfono: +34 911 791264

por correo electrónico: info@lampara.es

www.lampara.es

La cláusula obligatoria relativa al derecho de desistimiento de los consumidores en materia de contratos a distancia está contenida en el punto 6 de las condiciones generales de venta y suministro.

Con respecto al almacenamiento de estos documentos y a las posibilidades de consulta del texto del contrato (texto de oferta), lea el punto 2 de las condiciones generales.

Buscamos soluciones orientadas al cliente incluso en los asuntos de carácter jurídico. Puede contactar con nosotros por teléfono o a través de los demás medios aquí facilitados. Naturalmente, sus derechos legales no se verán afectados si no nos contacta. Los proveedores de productos y servicios a través de internet están obligados especialmente por la ley a proporcionar numerosas indicaciones con respecto al contrato con sus clientes y a las condiciones del mismo. En el texto contenido a continuación hemos reunido tales indicaciones junto con nuestras condiciones de envío y demás cuestiones de relevancia para su contratación

Términos y condiciones de venta

Índice de las condiciones generales de venta y suministro

1. Validez
2. Posibilidad de almacenamiento y consulta del texto del contrato
3. Contratación e idioma del contrato
4. Precios, gastos de envío y descuentos
5. Pago y entrega
6. Derecho de desistimiento
7. Ampliación voluntaria de la garantía de desistimiento a 30 días (política de devolución ampliada)
8. Reserva de dominio
9. Garantía legal de conformidad, gestión de reclamaciones, servicio post-venta y otras cuestiones
10. Privacidad
11. Resolución de litigios para consumidores
12. Derecho aplicable y jurisdicción
13. Cláusula de salvaguardia

Condiciones generales de venta y suministro
(información de carácter legal)

1. Validez

1.1. Suministramos nuestros productos exclusivamente de acuerdo con las siguientes condiciones generales de venta y suministro, las cuales forman la base de todos los contratos celebrados con nuestra empresa en relación con las ofertas de nuestra tienda de internet. Queda excluida cualquier otra condición comercial del cliente que contravenga o difiera de las presentes condiciones. Las siguientes condiciones de venta y suministro también tendrán validez exclusiva cuando nuestra entrega o servicio se efectúen sin reserva por parte del cliente, aun sabiendo este que existen condiciones comerciales contrarias o divergentes.

1.2. En estas condiciones de venta y suministro, el término “consumidores” se refiere a las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. También son consumidores las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial. Los empresarios (compradores corporativos) son personas físicas o jurídicas o sociedades personales con capacidad jurídica que efectúan pedidos con finalidad de tipo comercial, autónoma o profesional. En estas condiciones de venta y suministro son “clientes” tanto los consumidores como los empresarios.

1.3. Para realizar un pedido como cliente corporativo en una transacción transfronteriza es necesario especificar un número de identificación fiscal válido en el contexto del pedido o a través de la cuenta del cliente. Al introducir un NIF-IVA válido en el campo previsto para ello, el cliente confirma que realiza el pedido como empresario en el contexto de su negocio. Si el cliente no introduce su NIF-IVA nacional o extranjero, o bien introduce un número no válido, el cliente confirma que no realiza el pedido como cliente corporativo o en el contexto de su negocio. En este caso, el cliente será tratado como consumidor privado. No es posible un cambio o modificación posterior.

2. Posibilidad de almacenamiento y consulta del texto del contrato

2.1. Durante el proceso de pedido ponemos a su disposición estas condiciones generales junto a las demás cláusulas del contrato incluyendo los datos de su pedido. Puede archivar esta información efectuando la descarga de las condiciones generales y el almacenamiento de los datos resumidos del proceso de pedido en la tienda electrónica con la función correspondiente de su navegador o bien esperando la confirmación del pedido que nosotros le enviaremos además por correo electrónico a la dirección indicada tras finalizar su

pedido. Este mensaje de confirmación del pedido contiene asimismo las cláusulas del contrato con los datos de su pedido y estas condiciones generales y puede imprimirse fácilmente o guardarse con su programa de correo electrónico.

2.2. El texto del contrato se almacena en nuestros servidores, pero usted no podrá acceder a él de inmediato por motivos de seguridad. Proporcionamos un acceso directo protegido por contraseña ("Mi cuenta") para cada cliente. Al registrarse, podrá gestionar aquí sus datos y consultar los detalles de su pedido. El cliente se compromete a tratar sus datos de acceso personales de manera confidencial y a no ponerlos a disposición de personas no autorizadas. En nuestro sitio web encontrará las condiciones generales de venta y suministro en la versión más actualizada.

3. Contratación e idioma del contrato

3.1. Al efectuar un pedido, usted celebra un contrato con la empresa Lampenwelt GmbH. En nuestra tienda en línea, la contratación puede efectuarse, por el momento, únicamente en idioma español.

3.2. Antes de finalizar su pedido existe la posibilidad de comprobar y corregir los datos que haya introducido. Al finalizar su pedido usted emite una declaración contractual obligatoria. La confirmación de su pedido se produce inmediatamente tras la recepción correcta del mismo.

3.3. Un contrato vinculante se formaliza inmediatamente después de realizar el pedido, cuando usted acepta la correspondiente oferta y completa su pedido mediante el pago a través de uno de los servicios de pago en línea que ponemos a su disposición, confirmando la orden de pago.
Encontrará más información sobre nuestros servicios de pago en línea en el apartado 5.1 de las Condiciones Generales de Contratación (CGC).

3.4. Por lo general, usted recibirá el mensaje electrónico con el requerimiento de pago o el aviso de envío el mismo día en que se efectúe el pedido.

4. Precios, gastos de envío y descuentos

4.1. Nuestros precios incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) legalmente aplicable en cada caso, más una tarifa fija por gastos de envío, que se indicará en el resumen del pedido antes de que el cliente finalice la compra. Puede consultar el detalle de los gastos de envío aplicables aquí: (Enlace a: https://www.lampara.es/atencion-al-cliente/gastos-de-envio)

Si el pedido incluye al menos un artículo considerado mercancía voluminosa, se aplicará a dicho pedido la tarifa fija de gastos de envío prevista para este tipo de artículos, según se indica en el detalle correspondiente: (Enlace a: https://www.lampara.es/atencion-al-cliente/gastos-de-envio). La condición de artículo voluminoso podrá consultarse en la ficha de producto y/o en la información de gastos de envío del artículo concreto. Puede encontrar información adicional sobre los gastos de envío en la información facilitada en la tienda online.

5. Pago y entrega

5.1. Le ofrecemos las modalidades de pago indicadas a continuación. No obstante, nos reservamos el derecho de ofrecer al cliente otra modalidad de pago distinta al pago por factura según el resultado de una comprobación crediticia. No es posible exigir el pago por factura. Puede elegir entre las siguientes modalidades de pago:

- Transferencia bancaria
  Si selecciona este método de pago, deberá transferir el importe de la compra a nuestra cuenta por adelantado. La mercancía solicitada en su pedido quedará reservada durante un plazo de catorce días. Dispondrá de este tiempo para realizar la transferencia del importe total de su pedido a la cuenta de

Lampenwelt GmbH. Los datos bancarios se facilitarán en el correo electrónico de confirmación de su pedido. Si no se realiza el pago en el plazo de catorce días, la reserva de la mercancía se anulará y el pedido se cancelará automáticamente.

- Pago con tarjeta de crédito (VISA, MasterCard, Maestro) o de débito (4b)
  Cómodo y eficiente: El pago se puede hacer de manera conveniente mediante el débito de su tarjeta de crédito (VISA, MasterCard o Maestro) o tarjeta de débito (Euro6000, 4b).

  Simplemente inserte su número de tarjeta de crédito o débito, fecha de validez y código de verificación. Estos datos no se almacenan, sino que se transmiten directamente mediante encriptación SSL de 128 bits a Adyen N.V. La tarjeta de crédito o débito debe ser registrada por el banco emisor para Verified by VISA o MasterCard SecureCode. La autenticación a través de un código de seguridad personal se realiza de forma segura entre usted y su banco.

  Al hacer el pedido, el importe se reservará en su tarjeta de crédito o débito. El importe será cargado en su tarjeta una vez enviado el pedido.

  Este método de pago simple y rápido es completamente gratuito.

- PayPal / PayPal Express
  El importe de la compra se abona a través del proveedor en línea PayPal. Para ello deberá estar registrado o registrarse en ese momento (excepto en pedidos realizados directamente a través de Paypal), legitimar el pago con sus datos de acceso y confirmarnos la orden de pago. Si usa PayPal Express, recibiremos además los datos de direcciones existentes en su cuenta de PayPal. A continuación, usted confirma el pago finalizando el pedido en nuestra tienda electrónica. Durante el proceso de pedido recibirá indicaciones adicionales para acceder a la página del proveedor de pagos.

- Amazon Pay
  En Lampara.es puede realizar sus compras con Amazon Pay, utilizando así la información sobre la dirección de entrega o el método de pago existentes en su cuenta Amazon. Podrá pagar de manera fácil, segura y rápida. Este método de pago es gratuito y sus datos estarán debidamente protegidos.

- Apple Pay
  Usted paga directamente a través de su cuenta de Apple. Tras enviar su pedido, será redirigido a Apple, donde podrá autorizar el pago correspondiente. Tan pronto como seamos informados de su autorización, se enviará su pedido, en función del plazo de entrega especificado para cada artículo. Según el método de pago asociado a Apple Pay, el importe final de la factura, una vez aplicados los posibles descuentos o cupones, se cargará inmediatamente después de la autorización o tras el envío.

- Billie
  El método de pago Billie es gestionado por Adyen N.V., Simon Carmiggelstraat 6-50, 1011 DJ Ámsterdam, Países Bajos, tribunal registral: Cámara de Comercio de los Países Bajos, número de registro: 34259528. Billie ofrece soluciones de pago específicas para profesionales. Para utilizar la opción de pago “Contra factura (a 30 días)” de Billie, se debe iniciar sesión en la cuenta de cliente comercial y seleccionar Billie durante el proceso de compra. Una vez que la transacción haya sido autorizada correctamente, usted recibirá los datos de pago por correo electrónico y dispondrá de hasta 30 días para abonar la factura

- Klarna - Paga en 3 plazos
  Con Klarna Pago mediante factura, dispondrá de hasta 30 días para abonar su pedido. Para poder utilizar esta opción de pago, deberá tener su residencia en España y ser mayor de 18 años. Al utilizar Klarna Pago mediante factura, acepta las condiciones generales de Klarna AB (556737-0431, Sveavägen 46, 111 34 Estocolmo), que podrá consultar aquí.

- Pago en tres plazos
  Con Klarna Pay in 3, siempre que el resultado de la comprobación de solvencia crediticia sea positivo, podrá pagar en tres cuotas sin intereses. En tal caso, la primera cuota será exigible en el momento del envío, y la segunda y tercera cuotas serán exigibles transcurridos 30 y 60 días, respectivamente. El cargo se realizará a través del método de pago seleccionado durante el proceso de compra, tarjeta de crédito/débito o adeudo directo SEPA. Serán aplicables las condiciones de Klarna, que se pondrán a su disposición para su consulta y descarga en el marco de la selección del método de pago.

5.2. Para los envíos postales y de paquetería entregamos a través de nuestros socios logísticos / empresas de transporte. No es posible realizar envíos a apartados postales ni a listas de correos. Es posible realizar envíos a puntos de recogida. A no ser que se acuerde lo contrario, la entrega se efectuará mediante transporte de puerta a puerta a la dirección indicada por el cliente. Recibirá un mensaje una vez que la mercancía haya salido de nuestras instalaciones. Las entregas a las denominadas “estaciones de paquetes” se efectuarán solo en casos excepcionales. En caso de que la entrega no pueda efectuarse, recibirá un mensaje del transportista que le informará de las opciones disponibles.

5.3. En caso de pedidos de varios artículos con plazos de entrega distintos, siempre procuramos efectuar una entrega completa. Si la diferencia de plazos es considerable, podremos enviarle, de forma excepcional y siempre que así lo solicite, los artículos ya disponibles. Ello no causa ningún aumento de los gastos de envío.

5.4. El plazo de entrega se ampliará en caso de huelgas, cierres u otras circunstancias de las que no seamos responsables, especialmente en caso de retrasos de entrega provocados por fuerza mayor. El comprador será informado de inmediato acerca de la existencia y de la resolución de tales obstáculos.

5.5. Lo siguiente se aplica a compradores corporativos: el riesgo de pérdida y deterioro fortuitos de la mercancía se transferirá al comprador en el momento de la entrega; en las ventas con envío, al entregarse la mercancía al transportista o a la persona o entidad designada para realizar el envío o a la persona o el establecimiento designado para la realización del envío.

5.6. En caso de pago por adelantado con transferencia bancaria, el plazo de entrega comenzará el día siguiente a la emisión de la orden de pago al banco remitente. En el caso de otros métodos de pago, el plazo de entrega comenzará el día siguiente a la celebración del contrato. Independientemente del método de pago, el plazo de entrega finalizará con la expiración del último día del plazo. Si, en el lugar de entrega, el último día del plazo cae en domingo o en un día festivo reconocido por el Estado, dicho día se sustituirá por el siguiente día laborable.

5.7. Los plazos de entrega indicados en la página de producto se refieren a envíos con destino a las Islas Baleares y a la Península.

6. Derecho de desistimiento para consumidores

6.1. A continuación encontrará una cláusula relativa a los requisitos y consecuencias del derecho de desistimiento legal aplicable a los pedidos a distancia realizados por consumidores.

Derecho de desistimiento
Como consumidor, usted tiene derecho a desistir del presente contrato en un plazo de 14 días naturales, sin necesidad de justificación alguna.

El plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales del día que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material del bien o de los bienes objeto del contrato.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá notificarnos (Lampenwelt GmbH; Rabanusstraße 14-16 36037 Fulda; Alemania; tel.: 911 79 12 64 ; correo electrónico: info@lampara.es) su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o correo electrónico). Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura a continuación, aunque su uso no es obligatorio. También podrá ejercer su derecho de desistimiento online en el sitio web a través de la dirección de Internet https://www.lampara.es/cancelar-contrato. Si utiliza esta función online, se le enviará sin demora, en un soporte duradero, por ejemplo, por correo electrónico, una confirmación de recepción con información sobre el contenido de la declaración de desistimiento, así como la fecha y hora de su recepción.

Consecuencias del desistimiento

En caso de desistimiento del presente contrato, procederemos a reembolsar todos los pagos recibidos de ustedes, incluidos los gastos de entrega (con excepción de los costes adicionales derivados de la elección de una modalidad de entrega distinta de la modalidad de entrega estándar más económica que ofrecemos), sin demora indebida y, en cualquier caso, en un plazo máximo de 14 días a partir de la fecha en que recibamos la comunicación de su decisión de desistir del presente contrato.
El reembolso se efectuará utilizando el mismo medio de pago empleado por ustedes para la transacción inicial, salvo que se haya acordado expresamente lo contrario. En ningún caso se les cobrarán gastos como consecuencia de dicho reembolso.
Podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes o hasta que ustedes hayan presentado una prueba de su devolución, según qué circunstancia se produzca primero.

Usted deberá devolvernos o entregarnos directamente los bienes, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que nos comunique su decisión de desistimiento del contrato. Se considerará cumplido el plazo si efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido dicho plazo. Usted será responsable únicamente de la disminución de valor de los bienes derivada de una manipulación distinta a la necesaria para comprobar su naturaleza, características y funcionamiento.

Todas las devoluciones de productos deberán enviarse exclusivamente a la siguiente dirección:

Lampenwelt GmbH
Reklamationseingang Tor 14
Am Eichberg 1
36110 Schlitz, Fraurombach
Alemania

Se considerará cumplido el plazo si los bienes se envían antes de que expire el período de 14 días.

Los gastos de devolución de los bienes correrán a cargo del cliente. Dichos gastos se estiman en un máximo de 4,99 €, mientras que, para los artículos voluminosos, ascienden a 39,90 €. El importe exacto de los gastos puede consultarse en nuestro portal de devoluciones, disponible aquí.

El consumidor únicamente será responsable de la disminución del valor de los bienes que resulte de una manipulación de los mismos distinta de la necesaria para determinar su naturaleza, sus características y su funcionamiento.

6.2. Excepciones al derecho de desistimiento

Existen excepciones legales al derecho de desistimiento, por lo que nos reservamos el derecho de acogernos a la siguiente disposición en la relación con el cliente. El derecho de desistimiento no existe en contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados ni en los demás supuestos legalmente establecidos.

6.3. Formulario de desistimiento

A continuación, encontrará el «modelo de formulario de desistimiento» mencionado anteriormente en la cláusula de desistimiento. Su utilización no es obligatoria, pudiéndose formular en cualquier caso un desistimiento propio.

Modelo de formulario de desistimiento

(sólo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato)
– A la atención de Lampenwelt GmbH, Rabanusstraße 14-16, 36037 Fulda (Alemania) - nº de teléfono: 911 79 12 64 - Correo electrónico: devoluciones@lampara.es

- Por la presente le comunico/comunicamos (*) que desisto de mi/desistimos de nuestro (*) contrato de venta del siguiente bien/prestación del siguiente servicio (*)

- Pedido el/recibido el (*)

- Nombre del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios

- Domicilio del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios

- Firma del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios (solo si el presente formulario se presenta en papel)

- Fecha

_____
(*) Táchese lo que no proceda.

6.4. Las lámparas son artículos frágiles y delicados y, por tanto, deben ser tratados con el cuidado necesario. Antes de efectuar una devolución le rogamos que embale el artículo cuidadosamente, a ser posible en la caja original con todos los accesorios y con todos los componentes del embalaje. En caso necesario, utilice una envoltura exterior protectora.

6.5. Vales y descuentos:
En caso de que se haya obtenido un descuento del precio de compra por alcanzar un importe mínimo de pedido, o una deducción mediante vales, y el desistimiento (parcial) provoque que ya no se cumpla dicho importe mínimo para obtener dicho descuento, la diferencia entre la deducción aplicada y el importe original del pedido, sin dicha deducción, se cargará en su cuenta.

El incumplimiento de las indicaciones precedentes no afectará al ejercicio eficaz del derecho de desistimiento ni debilitará la posición jurídica del cliente.

7. Ampliación voluntaria de la garantía de desistimiento a 30 días (política de devolución ampliada)

7.1. Además del derecho legal del consumidor de desistir del contrato de compra en el plazo de 14 días naturales desde la recepción de la mercancía, ofrecemos a nuestros clientes una ampliación voluntaria del derecho de devolución hasta los 16 días adicionales. Así, nuestros clientes disponen de un total de 30 días naturales para devolver la mercancía sin necesidad de indicar el motivo. El plazo comienza con la recepción del pedido completo. Se considerará cumplido si el cliente envía la mercancía o solicita la devolución dentro de dicho plazo.

Durante este periodo de garantía de devolución voluntaria, el derecho solo podrá ejercerse mediante el reenvío de la mercancía, salvo cuando no sea posible enviarla por paquetería. En tales casos, será recogida por una empresa de transporte contratada por nosotros, previa solicitud al servicio de atención al cliente. Lampara.es asumirá los gastos de devolución. Para ello, rogamos que acceda a nuestro portal de devoluciones: https://www.lampara.es/atencion-al-cliente/devoluciones.

7.2. Si la devolución de la mercancía se realiza de conformidad con la política de devolución voluntaria, devolveremos al cliente el importe íntegro de la compra, deducidos, en su caso, los gastos de devolución correspondientes. La mercancía deberá devolverse debidamente embalada y, de ser posible, en la caja original con todos los accesorios y componentes entregados en el envío inicial. En el caso de que hubiese cualquier problema con el embalaje o con el uso de nuestro portal de devoluciones, le rogamos se ponga en contacto con nuestro servicio de atención al cliente.

Para la devolución de la mercancía proporcionamos una etiqueta de devolución. Esta etiqueta permite que el paquete se entregue al proveedor de servicios de transporte designado por nosotros.

7.3. Nuestra garantía de devolución voluntaria no se aplica a la mercancía personalizada conforme a las especificaciones del cliente.

7.4. Las condiciones indicadas en el presente punto 7 no se aplican a las devoluciones efectuadas por consumidores dentro de los primeros 14 días (derecho de desistimiento legal, punto 6 de las condiciones generales), sino únicamente a las devoluciones realizadas durante los 16 días adicionales de la ampliación voluntaria.

7.5. La extensión de la devolución se limita a las compras efectuadas por clientes residentes en un territorio determinado, en este caso, en territorio nacional español.

8. Reserva de dominio

La mercancía seguirá siendo de nuestra propiedad hasta que se haya efectuado el pago completo de la misma. Hasta ese momento, el cliente no adquirirá derecho alguno sobre la mercancía.

9. Garantía legal de conformidad, gestión de reclamaciones, servicio post-venta y otras cuestiones

9.1. En caso de existir una falta de conformidad o defecto de origen de la mercancía, el cliente puede hacer uso de la garantía legal de conformidad, cuya duración es de 3 años desde la entrega del bien en cuestión, y que, según los casos, le permitirá solicitar una reparación o sustitución, de forma completamente gratuita. En caso de no ser posible o razonable sustituir el producto en garantía por uno nuevo, o si el plazo de tiempo resultara excesivo, el consumidor podrá pedir una reducción del precio o resolver el contrato, conforme a lo previsto legalmente en relación con la referida garantía legal.

Conforme a las disposiciones legales, no seremos responsables de los defectos o daños que no sean de origen, y en particular, de los derivados de:

- un montaje incorrecto (incumpliéndose los límites de tensión de suministro, etc.) y/o una utilización incorrecta (uso de productos sin la identificación «resistente a ambientes marinos» correspondiente en un entorno con aire de gran contenido salino o de productos no dotados de un grado de protección IP44 o mayor, etc.) en lugares con una humedad ambiental constantemente superior a la media y/o un mantenimiento incorrecto (por el uso de productos de limpieza inadecuados, el empleo de objetos afilados, etc.) de los productos adquiridos.
- un desgaste derivado del uso o de causas naturales y habituales, siempre que no se trate de un desgaste prematuro, atendiendo a la naturaleza de cada producto y a su uso previsto.
- una modificación arbitraria del producto (adiciones, transformaciones, etc.).

En los casos indicados, nuestra responsabilidad quedará excluida siempre y cuando nuestra empresa no sea responsable de dichos daños.

La garantía de conformidad para los compradores corporativos — no consumidores que adquieran el producto para su actividad profesional o productiva — se limita a un periodo de un año a partir de la fecha de entrega de mercancía.

9.2. Los empresarios deberán notificar por escrito cualquier defecto visible inmediatamente o, como muy tarde, en un plazo de 5 días a partir de la recepción de la mercancía. En caso de descubrirse defectos no visibles, el comprador tiene la obligación de notificar estos de inmediato o, como muy tarde, en un plazo de cinco días a partir del descubrimiento de tales defectos. Para que el comprador no pierda sus derechos, bastará con remitir la notificación dentro del plazo establecido. De lo contrario se considerará que la mercancía se ha aceptado, aun en lo relativo al defecto existente. Para respetar el plazo bastará con efectuar el envío a tiempo. Los comerciantes están sujetos además al art. 377 del Código Mercantil alemán.

9.3. De las limitaciones y exclusiones de responsabilidad de garantía indicadas anteriormente en los puntos 9.1 y 9.2 quedan exceptuadas expresamente las reclamaciones legales de indemnización por daños materiales o personales que afecten a la integridad física, la salud o la vida que sean consecuencia de una infracción de deberes de la que seamos responsables y las demandas de indemnización legal por otros daños derivados de una infracción de deberes premeditada o gravemente negligente de nuestra empresa. La validez de tales demandas exceptuadas está sujeta al periodo de 3 años estipulado legalmente. Las limitaciones o exclusiones de derechos de garantía no serán válidas en caso de que hayamos asumido una garantía por la calidad de la mercancía u ocultado dolosamente la existencia de un defecto. Tampoco quedará excluida ninguna posible garantía del fabricante. Siempre y cuando nuestra responsabilidad quede excluida o limitada o bien esté sujeta a las excepciones indicadas anteriormente, esto incluirá asimismo la responsabilidad personal de nuestros empleados, colaboradores, representantes legales y auxiliares.

9.4. En caso de existir una falta de conformidad o defecto de origen sujetos a la garantía legalmente estipulada, estamos obligados a proporcionar una solución, ya sea reparar el defecto o sustituir el artículo, dentro del plazo de garantía. Con carácter general, los consumidores tendrán la opción de elegir, en caso de defecto, si la solución ha de consistir en una reparación o en una sustitución. Conforme a las disposiciones legales en la materia, tenemos derecho a rechazar el tipo de solución elegida, especialmente si su realización solo es posible con gastos desproporcionados y el otro tipo de restitución no supone desventajas considerables para el cliente. En los contratos con compradores no consumidores, para un uso profesional de los productos, la elección del tipo de solución corresponderá exclusivamente a nuestra empresa. En caso de que se den los supuestos legales de inaplicación de una reparación o una sustitución, el cliente tendrá derecho a exigir una reducción correspondiente del precio de compra o a desistir del contrato. Si se dan los requisitos legales necesarios, también es posible que exista el derecho de indemnización por daños y perjuicios. La resolución del contrato quedará excluida si el defecto únicamente reduce de forma insignificante el valor o la aptitud de la cosa comprada.

9.5. La satisfacción de nuestros clientes es una de nuestras prioridades. Puede contactar con nosotros en cualquier momento utilizando una de las formas de contacto indicadas al principio de este documento. Procuraremos atender su consulta lo antes posible y contactaremos con usted tras recibir sus documentos, solicitudes o reclamaciones. Le rogamos que nos conceda un plazo razonable, ya que las demandas de garantía requieren a menudo la intervención del fabricante. En caso de reclamaciones, nos ayudará a atenderle describiendo la causa del problema con la mayor exactitud posible y, en caso necesario, enviándonos una copia de la documentación del pedido o indicando al menos el número de referencia, su número de cliente, etc. Si no recibe ninguna respuesta en un plazo de 5 días, le rogamos que se ponga en contacto con nuestra empresa. En casos extraordinarios, puede que los mensajes electrónicos se queden bloqueados en los filtros de correo no deseado de nuestros ordenadores o los de nuestros clientes, o que un mensaje no haya llegado a usted por otros medios o no se haya enviado debido a un error.

9.6. Para cualquier consulta o reclamación le rogamos que se ponga en contacto con nuestro servicio de atención al cliente, al cual podrá dirigirse a través de los siguientes medios:

Lampenwelt GmbH
Rabanusstraße 14-16
36037 Fulda (Alemania) Tel.: +34 911 79 12 64
Correo electrónico: info@lampara.es

9.7. Las aceptaciones de garantía comercial del fabricante relativas a los productos vendidos por nuestra empresa fundamentan exclusivamente las demandas dirigidas contra el fabricante en calidad de proveedor de la garantía. Lo anterior no afectará a los derechos legales de garantía de conformidad frente a nosotros como vendedores.

9.8. Igualmente le recordamos que, conforme a lo previsto legalmente, el fabricante deberá poner a disposición del consumidor un servicio técnico, así como repuestos, durante un plazo mínimo de 10 años desde el cese de fabricación del producto en cuestión.

9.9. Por último, para aquellos productos vendidos por nuestra empresa que incorporen elementos digitales (a modo de ejemplo, lámparas inteligentes), le comunicaremos y proporcionaremos periódicamente las actualizaciones que resulten aplicables a dichos productos, en la medida en que dichas actualizaciones resulten necesarias para el correcto funcionamiento y la conformidad del producto.

10. Privacidad

Nuestra política de privacidad se ajusta a las disposiciones legales, especialmente a las contempladas en las leyes alemanas sobre protección de datos (BDSG) y servicios de telecomunicación (TMG). En nuestra política de privacidad encontrará información relativa a la obtención y utilización de sus datos personales, los cuales también contienen información acerca de la comprobación crediticia, durante la cual se calculan puntuaciones de riesgo de falta de pago que incluyen su dirección postal.

11. Resolución de litigios para consumidores

Nos esforzamos en todo momento por alcanzar un acuerdo amistoso con el cliente. Se puede utilizar nuestro formulario de contacto o nuestras demás opciones de contacto indicadas. No obstante, nuestra empresa no participará en procedimientos de resolución de litigios ante organismos de conciliación de consumidores.

12. Derecho aplicable y jurisdicción

12.1 Para todos los negocios jurídicos o cualquier otra relación jurídica con nuestra empresa se aplicará el derecho de la República Federal de Alemania. Queda excluida la legislación de la ONU sobre contratos internacionales de compraventa (CISG) u otros posibles acuerdos interestatales, incluso en caso de su transposición al derecho alemán. Sin perjuicio de lo anterior, en contratos cuya finalidad no pueda ser atribuida a la actividad profesional o comercial del titular (contrato con consumidor), el consumidor no perderá la protección que le otorguen las disposiciones obligatorias y el derecho imperativo del Estado de su residencia habitual.

12.2 En las relaciones con comerciantes y personas jurídicas de derecho público, la jurisdicción para todos los conflictos jurídicos derivados de estas condiciones de venta y suministro, así como de los contratos regidos por ellas, incluidas las demandas sobre letras de cambio y cheques, "será la correspondiente a nuestro domicilio social. En tales casos también tendremos derecho a interponer demanda en el domicilio del cliente. En caso de existir una jurisdicción exclusiva, esta no se verá afectada por la disposición anterior, en especial, respecto de los contratos suscritos con consumidores en lo que la jurisdicción aplicable será la equivalente al domicilio del consumidor.

13. Cláusula de salvaguardia

En caso de que algunas disposiciones de estas condiciones generales de venta y suministro resulten total o parcialmente inválidas o pierdan validez en el futuro, ello no afectará a la validez del resto de disposiciones. Las disposiciones inválidas serán sustituidas por las disposiciones legales correspondientes. Lo mismo se aplicará en caso de que las presentes condiciones generales de venta y suministro contengan lagunas no previstas.

Última actualizacón: Octubre 2026.
Lampenwelt GmbH