

# GUÍA DEL DERECHO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO

## 1&1 Tienda Online



### **Textos legales de Trusted Shops**

Textos modelo de Aviso Legal, Condiciones Generales,  
Política de Devoluciones y Política de Protección de Datos

**1&1**

1&1 Internet España S.L.U.  
Narciso Serra, 14  
28007 Madrid

España

[www.1and1.es](http://www.1and1.es)

**Actualizado:** abril 2015

**Textos legales e indicaciones de integración**

Trusted Shops GmbH  
Subbelrather Str. 15c  
50823 Köln  
[www.trustedshops.de](http://www.trustedshops.de)

Administradores: Jean-Marc Noël, Thomas Karst, Ulrich Hafenbradl  
Registro Mercantil: Amtsgericht Köln, HRB Nr. 32735  
Número de Identificación Fiscal: DE812947877

Teléfono: 0221 – 77 53 66  
Fax: 0221 – 77 53 6 89  
E-Mail: [info@trustedshops.de](mailto:info@trustedshops.de)

Redacción: Rafael Gómez-Lus

# Contenido

1	Indicaciones sobre el uso del modelo .....	4
2	Aviso legal .....	5
3	Protección de Datos de Carácter Personal .....	6
3.1	La política de protección de datos de carácter personal .....	6
3.2	Política de cookies.....	7
4	Productos y servicios comercializados .....	10
5	Precio y gastos adicionales.....	11
5.1	Indicación de precios finales .....	11
5.2	Gastos de envío .....	12
6	Entrega .....	13
6.1	Zona de Entrega .....	13
6.2	Plazo de entrega .....	13
7	Derecho de desistimiento .....	14
7.1	Modelo de documento de información sobre el desistimiento .....	14
7.1.1	Información sobre el desistimiento para la entrega de mercancías .....	14
7.2	Formulario de desistimiento.....	16
8	Condiciones Generales de Contratación .....	17
9	Configuración de su 1&1 Tienda Online .....	21
9.1	Integración de los textos legales .....	21
9.2	Integración técnica de los productos Trusted Shops.....	26

# 1 Indicaciones sobre el uso del modelo

Esta guía tiene como objetivo facilitar a profesionales fuera del sector de los servicios legales información acerca del diseño del proceso de compra en la tienda online, de la identificación del vendedor, de la declaración de protección de datos, de la descripción del producto, de la página de pedidos, de las páginas de información y de las CGV, pasando por los mensajes de correo electrónico de confirmación, desde una perspectiva legal. Esta guía no se centra en explicar las disposiciones legales o en la profundización de argumentos científicos, sino en las formulaciones de ejemplo.

En esta guía no se pueden abarcar todos los modelos de negocio posibles. Los textos no reemplazan el asesoramiento jurídico, ni la disputa y su propio trabajo con las disposiciones legales pertinentes. Todos los modelos sirven únicamente como una lista de comprobación y siempre deberán ser **revisados y adaptados para su aplicación específica** (especialmente los pasajes <[marcados]>). No se asumirá responsabilidad alguna en cuanto a la integridad, la exactitud y la actualidad de los modelos.

El siguiente esquema únicamente deberá utilizarse después de una **cuidadosa comprobación**. Las prácticas pueden ser inadmisibles si no se cumplen los requisitos de admisibilidad legalmente definidos. Obtenga **asesoría legal** en caso de duda.

## 2 Aviso legal

### Texto tipo

A continuación se presenta textos modelo de aviso legal para empresarios individuales y sociedades limitadas.

#### Texto tipo 1: Aviso Legal Empresario Individual

Titular:	Juan Gómez Pérez
Dirección:	Calle Conde de Aranda 1, 28001 Madrid
Correo electrónico:	juan.gomez@zapatosbonitos.es
Teléfono de contacto:	+34 91 0000000
Número de identificación fiscal:	B 11111111

#### Texto tipo 2: Aviso Legal Sociedad Limitada

Denominación social:	Zapatosbonitos S.L.
Domicilio social:	Calle Conde de Aranda 1, 28001 Madrid
Correo electrónico:	service@zapatosbonitos.es
Teléfono de contacto:	+34 91 0000000
Datos registrales:	Registro Mercantil de Madrid, Tomo 00000, Libro 0, Folio 01, Sección 8ª, Hoja M-222222, inscripción 1º
Número de identificación fiscal:	B 11111111

## 3 Protección de Datos de Carácter Personal

### 3.1 La política de protección de datos de carácter personal

La LOPD y la LSSI establecen que los interesados a los que se soliciten los datos personales deberán ser previamente informados por el responsable del tratamiento de los datos, de una serie de datos.

#### Texto tipo

A continuación se presenta un modelo de política de protección de datos para tiendas online.

#### Texto tipo 3: Política de protección de datos

##### 1. Responsable de la web

www.zapatosbonitos.es (en adelante, el SITIO WEB) es dominio registrado por la mercantil española Zapatosbonitos S.L. (en adelante, Zapatosbonitos), con Código de Identificación Fiscal B 11111111, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 00000, Libro 0, Folio 01, Sección 8ª Hoja M-222222, inscripción 1º, con domicilio social en la Calle Conde de Aranda 1, 28001 Madrid.

Podrá contactar con nosotros en nuestro domicilio social, a través del teléfono +34 91 0000000, o por correo electrónico en la dirección [service@zapatosbonitos.es](mailto:service@zapatosbonitos.es)

##### 2. Tratamiento de datos de carácter personal y finalidad de los mismos

Los datos personales que nos facilite, así como aquellos generados durante el uso de nuestros servicios, serán incorporados a un fichero responsabilidad de (Zapatosbonitos), con la finalidad de facilitarle la información solicitada, gestionar los productos o servicios contratados, y ,previo consentimiento de su parte, mantenerle informado sobre productos, servicios o noticias, relacionados con nuestros servicios, incluyendo (listado de servicios). Puede darse de baja del boletín de noticias en cualquier momento mediante correo electrónico. Usted autoriza a (Zapatosbonitos) para que reciba una confirmación de recepción y lectura de las comunicaciones que le remita por email.

##### 3. Destinatarios de los datos de carácter personal

Los destinatarios de los datos de carácter personal recogidos en nuestro sitio web serán empleados principalmente para la gestión de sus pedidos y por el servicio de atención al cliente. Es posible, que con motivo de las operaciones realizadas existan otros destinatarios de dichos datos, como nuestros proveedores de servicios de pago o de seguros de pago, nuestros proveedores de transporte de mercancías y nuestros socios comerciales. Será informado de antemano de cualquier transmisión de datos que requiera su consentimiento, o a la que se pueda oponer, según disponga la normativa vigente.

##### 4. Sus derechos

En todo caso, se le garantiza la posibilidad de ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos, dirigiendo una comunicación por escrito a la dirección indicada o en la dirección de correo electrónico [service@zapatosbonitos.es](mailto:service@zapatosbonitos.es).

### Texto tipo

Este texto es un párrafo suplementario que deberá ser añadido al contenido mínimo de la protección de datos de carácter personal.

#### Texto tipo 4: Correos electrónicos de carácter comercial

En cualquier momento puede usted comunicarnos su deseo de dejar de recibir nuestros correos electrónicos comerciales. Para ello únicamente tendrá que comunicarnos su oposición mediante uno de los siguientes métodos que ponemos a su disposición:

Clicar sobre el vínculo para desabonarse a la suscripción que incluido en todos los correos

Enviar un correo electrónico a la siguiente dirección de correo electrónico

[datospersonales@zapatosbonitos.es](mailto:datospersonales@zapatosbonitos.es)

Desactivar la opción Newsletter de su cuenta de cliente.

### Texto tipo

Estos modelos presentan formularios de inscripción a las newsletters.

#### Texto tipo 5: Casilla para marcar

Si, acepto recibir publicidad por correo electrónico de La Tienda S.L.

#### Texto tipo 6: Formulario con botón para "abonarse"

Recibir con regularidad las ofertas exclusivas de la La Tienda S.L.

Dirección de correo electrónico\*

Nombre y Apellidos

\* Campo obligatorio

La Tienda S.L. es la responsable del tratamiento de sus datos y recibe y almacena sus datos de carácter personal en este formulario para dirigirse a usted, previo consentimiento, y comunicarle ofertas publicitarias por correo electrónico, lo que no será posible si usted no nos facilita la información solicitada. Usted dispone de un derecho de acceso, rectificación y de oposición al tratamiento de sus datos personales. Para más información consulte nuestra [política de protección de datos](#).

## 3.2 Política de cookies

La Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) presentó el 29 de abril de 2013 una [Guía sobre el uso de las cookies](#). Este documento se centra en la necesidad de la obtención del consentimiento informado del usuario para el uso de cookies. Para ello, la AEPD recomienda utilizar el sistema de información mediante capas. La información esencial se recoge en un banner en la página de inicio y se completa con la información recogida en la Política de cookies. De acuerdo a la AEPD, la Política de Cookies debe incluir la siguiente información: la definición y la función de las cookies, un cuadro o listado sobre el tipo de cookies utilizadas y su finalidad, información sobre cómo revocar el consentimiento y eliminar las cookies e identificar quién las utiliza.

### Texto tipo

Este texto tipo de Política de cookies se destina a tiendas online que hagan uso las cookies de análisis Google Analytics. La Política de cookies se puede facilitar en una página destinada al efecto o incluirse dentro de la Política de privacidad. La información deberá ser completada en función de las cookies utilizadas.

#### Texto tipo 7: Política de cookies

El presente SITIO WEB utiliza cookies, que son pequeños ficheros que se descargan en su ordenador al acceder a determinadas páginas web. Las cookies permiten a una página web, entre otras cosas, almacenar y recuperar información sobre los hábitos de navegación de un usuario o de su equipo y, dependiendo de la información que contengan y de la forma en que utilice su equipo, pueden utilizarse para reconocer al usuario.

La Web hace uso de Google Analytics, un servicio de analítica de Google, Inc. ("Google"). Google Analytics utiliza cookies, archivos de texto ubicados en tu ordenador, con el objetivo de llevar a cabo una analítica Web acerca del modo de uso de los usuarios de la Web. La información generada por la cookie acerca de tu uso de la Web (incluyendo tu dirección IP), será transmitida y almacenada por Google en los servidores de internet de Estados Unidos. Google no asociará su dirección IP con ningún otro dato del que disponga Google. Puede Usted rechazar el tratamiento de los datos o la información rechazando el uso de cookies mediante la selección de la configuración apropiada de su navegador, sin embargo, debe Usted saber que si lo hace puede ser que no pueda usar la plena funcionalidad de este website. Para más información sobre Google Analytics pulse aquí:

<https://developers.google.com/analytics/devguides/collection/analyticsjs/cookie-usage>

Además, usted puede impedir el registro de los datos facilitados por la cookie a Google referentes al uso del sitio web (incluida su dirección IP), así como el procesamiento de estos datos por parte de Google descargando e instalándose en su ordenador el plug-in de navegador disponible a través del siguiente enlace:

<https://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=es>

Puede usted permitir, bloquear o eliminar las cookies instaladas en su equipo mediante la configuración de las opciones del navegador instalado en su ordenador.

Para más información sobre Firefox pulse aquí:

[http://support.mozilla.org/es/kb/cookies-informacion-que-los-sitios-web-guardan-en-#w\\_configurar-las-cookies](http://support.mozilla.org/es/kb/cookies-informacion-que-los-sitios-web-guardan-en-#w_configurar-las-cookies)

Para más información sobre Chrome pulse aquí:

<http://support.google.com/chrome/bin/answer.py?hl=es&answer=95647>

Para más información sobre Explorer pulse aquí:

<http://windows.microsoft.com/es-es/windows7/how-to-manage-cookies-in-internet-explorer-9>

Para más información sobre Safari pulse aquí:

<http://support.apple.com/kb/ph5042>

Para más información sobre Opera pulse aquí:

<http://help.opera.com/Windows/11.50/es-ES/cookies.html>

### Texto tipo

El banner se presenta en la página de inicio, por ejemplo en el pie de página. Éste es visible en todo momento, con independencia de los desplazamientos que realice el usuario, e incluye un enlace a la Política de cookies, accesible al hacer clic en la palabra "aquí".

**Texto tipo 8: Banner informativo sobre el uso de cookies**

“Utilizamos cookies propias y de terceros para realizar el análisis de la navegación de los usuarios. Si continúas navegando, consideramos que aceptas su uso. Puedes cambiar la configuración u obtener más información aquí”

## 4 Productos y servicios comercializados

El artículo 97 del TRLGDCU establece la obligación del comerciante de informar al consumidor de las características esenciales del bien o servicio.

El acceso a la información sobre las características esenciales de los productos o servicios ofrecidos a la venta requiere que esta se encuentra en la lengua del consumidor.

### Texto tipo

En este modelo se informa sobre la aplicación del IVA en la ficha de producto.

#### Texto tipo 9: Descripción del producto

El modelo muestra una tarjeta de producto con un fondo verde lima. A la izquierda, un ícono de gafas precede al texto "Producto" y "Características esenciales del producto". A la derecha, el precio "23,50€" está escrito en un color verde más oscuro. Debajo del precio, se especifica "IVA incluido, gastos de envío no incluidos" y "En stock". En la parte inferior derecha, hay un botón amarillo con el texto "AÑADIR A LA CESTA".

## 5 Precio y gastos adicionales

### 5.1 Indicación de precios finales

El precio constituye uno de los elementos más importantes a la hora de la toma de la decisión de compra por parte de un cliente. Los requisitos legales relativos a la indicación de los precios reflejan el principio de transparencia, por el cual la información al respecto deberá ser lo más clara y precisa posible. La información sobre los precios no sólo deberá ser exhaustiva, sino que no puede inducir a error.

En la venta al consumidor (B2C), se han de presentar los precios siempre con IVA o el impuesto que proceda. Solamente será posible presentar los precios sin IVA si la tienda online vende sus productos únicamente a empresarios (B2B).

#### Texto tipo

En este modelo se informa sobre la aplicación del IVA en las Condiciones Generales y en la página de producto.

#### Texto tipo 10: Cláusula de las Condiciones Generales de Contratación sobre los precios

##### Precio

Los precios mostrados incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) legalmente aplicable y se indican en euros. Salvo que se indique expresamente lo contrario, los precios mostrados no incluyen los gastos de envío.

#### Texto tipo 11: Indicación de precio en una página de producto



## 5.2 Gastos de envío

Antes de que el consumidor concluya el contrato, se le deberá informar sobre los **gastos adicionales de transporte, entrega o postales**. En el caso de que dichos gastos no puedan ser calculados razonablemente de antemano, se debe informar sobre la forma de cálculo de los mismos.

La información sobre los gastos de envío podrá mostrarse en las condiciones generales o, a ser posible, en una página específicamente destinada a este fin.

### Texto tipo

En este modelo se informa sobre la aplicación del IVA en las Condiciones Generales y en la página de producto.

#### Texto tipo 12: Información sobre los gastos de envío

##### Gastos de envío

Se aplicarán los siguientes gastos por envío con independencia del número de artículos:

[Península, Islas Baleares y Península: 5 euros]

[Islas Canarias, Ceuta y Melilla: 8 euros]

## 6 Entrega

### 6.1 Zona de Entrega

#### Explicación

Conforme al artículo 98.3 LGDCU las tiendas online deberán indicar de modo claro y legible, **a más tardar al inicio del procedimiento de compra**, si se aplica alguna restricción de entrega. De esta forma, en el paso siguiente a la introducción del producto en el carrito de compra, el consumidor debe poder saber si la mercancía se envía, por ejemplo, únicamente a la Península Ibérica y a las Islas Baleares.

#### Texto tipo

En este modelo se informa sobre la zona de entrega. La información podrá introducirse en las Condiciones Generales de Contratación o en una página de información para este fin.

#### Texto tipo 13: Información sobre la zona de entrega

Los productos ofertados en el sitio web se enviarán únicamente a [la Península, Islas Baleares, Islas Canarias, Ceuta y Melilla]. No se realizarán envíos fuera de la zona de entrega mencionada.

El plazo de entrega del producto es una de las variables más importantes en la experiencia de compra del consumidor online. Éste deberá ser informado sobre el **plazo de entrega** de los bienes o de la prestación de los servicios, antes de la conclusión del contrato.

La información sobre el plazo de entrega podrá encontrarse en las Condiciones Generales o en una página al efecto, por ejemplo, en “Envíos”.

#### Texto tipo 14: Información sobre el plazo de entrega

Salvo que se indique lo contrario, los productos serán entregados en un plazo de [4 días]. Los envíos a [Islas Canarias, Ceuta y Melilla] serán entregados en un plazo de [6 días]. El producto sólo será enviado una vez se haya recibido el abono del mismo.

### 6.2 Plazo de entrega

El plazo de entrega del producto es una de las variables más importantes en la experiencia de compra del consumidor online. Éste deberá ser informado sobre el **plazo de entrega** de los bienes antes de la conclusión del contrato.

La información sobre el plazo de entrega podrá encontrarse en las Condiciones Generales o en una página al efecto, por ejemplo, en “Envíos”.

#### Texto tipo

A continuación se presenta un modelo de texto informativo sobre los plazos de entrega.

#### Texto tipo 15: Información sobre los plazos de entrega

Salvo que se indique lo contrario, los productos serán entregados en un plazo de [4 días]. Los envíos a [Islas Canarias, Ceuta y Melilla] serán entregados en un plazo de [6 días]. El producto sólo será enviado una vez se haya recibido el abono del mismo.

## 7 Derecho de desistimiento

El empresario debe informar al consumidor sobre la existencia o inexistencia de un derecho de desistimiento, las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer el derecho de desistimiento, así como el modelo de formulario de desistimiento.

### 7.1 Modelo de documento de información sobre el desistimiento

Para simplificar el cumplimiento del deber de información, la LGDCU facilita un modelo de documento de información sobre el desistimiento. Más adelante se presenta este documento ya cumplimentado y adaptado a la venta de mercancías y prestación de servicios.

A la hora de cumplimentar el modelo de documento informativo, se deben tener en cuenta las siguientes características de la tienda online:

- El tipo producto ofrecido (mercancías y/o servicios)
- La forma de entrega
- Si existe la posibilidad de ejercer el desistimiento de forma electrónica
- Si es el consumidor quien devuelve la mercancía o es el empresario quien la recoge
- Quién carga con los costes de la devolución

Para facilitarle el cumplimiento de sus obligaciones legales, le facilitamos a continuación el modelo de documento de información sobre el desistimiento ya cumplimentado.

#### 7.1.1 Información sobre el desistimiento para la entrega de mercancías

Seguidamente se incluye un modelo cumplimentado adaptado a la entrega de mercancías. Si su comercio electrónico cumple los requisitos para su utilización, únicamente deberá introducir los datos de la tienda online.



#### Importante

Requisitos para la utilización del siguiente texto modelo:

- se ofrecen exclusivamente mercancías
- el consumidor carga con los costes de devolución de la mercancía
- la mercancía puede devolverse normalmente por correo
- no se ofrece la posibilidad de cumplimentar y enviar electrónicamente el desistimiento

#### Texto tipo

#### Texto tipo 16: Información sobre el desistimiento para la entrega de mercancías

##### Derecho de desistimiento

Tiene usted derecho a desistir del presente contrato en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación.

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 último de esos

bienes.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá usted notificarnos [Insértese su nombre, su dirección completa y, si dispone de ellos, su número de teléfono, su número de fax y su dirección de correo electrónico] (su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal, fax o correo electrónico). Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura a continuación, aunque su uso no es obligatorio.

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

### **Consecuencias del desistimiento**

En caso de desistimiento por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrezcamos) sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días naturales a partir de la fecha en la que se nos informe de su decisión de desistir del presente contrato. Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial, a no ser que haya usted dispuesto expresamente lo contrario; en todo caso, no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso. Podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que usted haya presentado una prueba de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.

Deberá usted devolvernos o entregarnos directamente los bienes o a [insértese el nombre y el domicilio, si procede, de la persona autorizada por usted a recibir 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. Deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes.

Solo será usted responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes.

### **Excepciones**

El derecho de desistimiento no será aplicable a los contratos que se refieran a:

- a) La prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado, cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y con el reconocimiento por su parte de que es consciente de que, una vez que el contrato haya sido completamente ejecutado por el empresario, habrá perdido su derecho de desistimiento.
- b) El suministro de bienes o la prestación de servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que el empresario no pueda controlar y que puedan producirse durante el periodo de desistimiento.
- c) El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados.
- d) El suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- e) El suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.
- f) El suministro de bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisoluble con otros bienes.
- g) El suministro de bebidas alcohólicas cuyo precio haya sido acordado en el momento de celebrar el contrato de venta y que no puedan ser entregadas antes de 30 días, y cuyo valor real dependa de fluctuaciones del mercado que el empresario no pueda controlar.

- h) Los contratos en los que el consumidor y usuario haya solicitado específicamente al empresario que le visite para efectuar operaciones de reparación o mantenimiento urgente; si, en esa visita, el empresario presta servicios adicionales a los solicitados específicamente por el consumidor o suministra bienes distintos de las piezas de recambio utilizadas necesariamente para efectuar las operaciones de mantenimiento o reparación, el derecho de desistimiento debe aplicarse a dichos servicios o bienes adicionales.
- i) El suministro de grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el consumidor y usuario después de la entrega.
- j) El suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas, con la excepción de los contratos de suscripción para el suministro de tales publicaciones.
- k) Los contratos celebrados mediante subastas públicas.
- l) El suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos.
- m) El suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado con el previo consentimiento expreso del consumidor y usuario con el conocimiento por su parte de que en consecuencia pierde su derecho de desistimiento.

## 7.2 Formulario de desistimiento

El consumidor ha de ser informado, antes de la conclusión del contrato, sobre el modelo de formulario de desistimiento. Este modelo no debe confundirse con el documento base de información sobre el desistimiento presentado. Se debe facilitar el formulario de desistimiento junto con la información sobre el derecho de desistimiento.

### Texto tipo

#### Texto tipo 17: Información sobre el desistimiento para la entrega de mercancías

##### Modelo de formulario de desistimiento

(sólo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato)

A la atención de [aquí se deberá insertar el nombre del empresario, su dirección completa y, si dispone de ellos, su número de fax y su dirección de correo electrónico]:

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.

## 8 Condiciones Generales de Contratación

Las Condiciones Generales de Contratación constituyen la base de la relación contractual entre usted y sus clientes. Su finalidad es la definición precisa de los derechos y las obligaciones de ambas partes. Además, la inserción cláusulas que diverjan del régimen común y le resulten más ventajosas es una práctica extendida.

### Texto tipo

A continuación se presenta un modelo de condiciones generales de contratación para la venta online de mercancías a consumidores. Por favor, lea atentamente las cláusulas del contrato e introduzca los datos de la tienda online en los campos requeridos.

#### Texto tipo 18: Condiciones Generales de Contratación

##### Ámbito de aplicación

Los contratos de compraventa concluidos a través del comercio electrónico [www.test.com] entre [Test S.L.] y el consumidor se regirán por las siguientes Condiciones Generales de Contratación.

##### Partes del contrato

El contrato de compraventa se concluye con [Test S.L.] (en adelante, [Test]), con Código de Identificación Fiscal [X 00000000], con domicilio social en [Calle Test 1, 00001 Test], inscrita en el Registro Mercantil [Test, Tomo Test, Libro Test, Folio Test, Sección Test Hoja Test, inscripción Test].

Puede contactarnos a través del teléfono [+34 00 0000000], o por correo electrónico en la dirección [service@test.com].

##### Conclusión del contrato

Al hacer clic en el botón ["Finalizar compra"] emite una declaración de voluntad vinculante por la que acepta la conclusión del pedido obligándose al pago del mismo. Seguidamente recibirá el acuse de recibo de su pedido, por el que se confirma la conclusión del contrato.

##### Lengua

El contrato podrá formalizarse en [castellano].

##### Archivo del contrato

Los contratos concluidos en la tienda online quedan archivados. Puedes acceder a los pedidos realizados en tu cuenta de cliente o enviando un correo electrónico a [service@test.com].

##### Precio

Los precios mostrados incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) legalmente aplicable y se indican en euros. Salvo que se indique expresamente lo contrario, los precios indicados no incluyen los gastos de envío.

##### Envíos

Los productos ofertados en el sitio web se enviarán únicamente a [la Península, Islas Baleares, Islas Canarias, Ceuta y Melilla]. No se realizarán envíos fuera de la zona de entrega mencionada.

Salvo que se indique lo contrario, los productos serán entregados en un plazo de [4 días].

Los envíos a [Islas Canarias, Ceuta y Melilla] serán entregados en un plazo de [6 días]

El producto sólo será enviado una vez se haya recibido el abono del mismo.

##### Gastos de envío

Se aplicarán los siguientes gastos por envío con independencia del número de artículos:

[Península, Islas Baleares y Península: 5 euros]

[Islas Canarias, Ceuta y Melilla: 8 euros]

### Métodos de pago

Se ofrecen los siguientes métodos de pago: [transferencia bancaria, tarjeta de crédito/débito, paypal].

En el caso de seleccionar transferencia bancaria, se le facilitará por correo electrónico los datos de la cuenta a la que deberá realizar la transferencia.

### Transmisión del riesgo

El riesgo de pérdida o deterioro de la mercancía se transmitirá al consumidor cuando él o un tercero por él indicado, distinto del transportista, haya adquirido su posesión material.

Es importante que inspeccione el paquete en el momento de la entrega. Si detecta que el paquete se encuentra en mal estado, reclame el problema ante la agencia de transporte y póngase en contacto con: [service@test.com].

### Información sobre el desistimiento

#### Derecho de desistimiento

Tiene usted derecho a desistir del presente contrato en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación.

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 último de esos bienes.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá usted notificarnos [Insértese su nombre, su dirección completa y, si dispone de ellos, su número de teléfono, su número de fax y su dirección de correo electrónico] (su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal, fax o correo electrónico). Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura a continuación, aunque su uso no es obligatorio.

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

#### Consecuencias del desistimiento

En caso de desistimiento por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrezcamos) sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días naturales a partir de la fecha en la que se nos informe de su decisión de desistir del presente contrato. Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial, a no ser que haya usted dispuesto expresamente lo contrario; en todo caso, no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso. Podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que usted haya presentado una prueba de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.

Deberá usted devolvernos o entregarnos directamente los bienes o a [insértese el nombre y el domicilio, si procede, de la persona autorizada por usted a recibir 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. Deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes.

Solo será usted responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el

funcionamiento de los bienes.

### **Excepciones**

El derecho de desistimiento no será aplicable a los contratos que se refieran a:

- a) La prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado, cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y con el reconocimiento por su parte de que es consciente de que, una vez que el contrato haya sido completamente ejecutado por el empresario, habrá perdido su derecho de desistimiento.
- b) El suministro de bienes o la prestación de servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que el empresario no pueda controlar y que puedan producirse durante el periodo de desistimiento.
- c) El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados.
- d) El suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- e) El suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.
- f) El suministro de bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisoluble con otros bienes.
- g) El suministro de bebidas alcohólicas cuyo precio haya sido acordado en el momento de celebrar el contrato de venta y que no puedan ser entregadas antes de 30 días, y cuyo valor real dependa de fluctuaciones del mercado que el empresario no pueda controlar.
- h) Los contratos en los que el consumidor y usuario haya solicitado específicamente al empresario que le visite para efectuar operaciones de reparación o mantenimiento urgente; si, en esa visita, el empresario presta servicios adicionales a los solicitados específicamente por el consumidor o suministra bienes distintos de las piezas de recambio utilizadas necesariamente para efectuar las operaciones de mantenimiento o reparación, el derecho de desistimiento debe aplicarse a dichos servicios o bienes adicionales.
- i) El suministro de grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el consumidor y usuario después de la entrega.
- j) El suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas, con la excepción de los contratos de suscripción para el suministro de tales publicaciones.
- k) Los contratos celebrados mediante subastas públicas.
- l) El suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos.
- m) El suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado con el previo consentimiento expreso del consumidor y usuario con el conocimiento por su parte de que en consecuencia pierde su derecho de desistimiento.

### **Garantías**

Todos los productos ofertados en el sitio web cuentan con la garantía legal de conformidad de 2 años conforme a las condiciones establecidas en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

### **Servicio postventa**

Nuestro servicio de atención al cliente está a su disposición para atender cualquier posible reclamación. Puede contactarnos a través del teléfono [+34 00 0000000], o por correo electrónico en la dirección [service@test.com].

**Reserva de dominio**

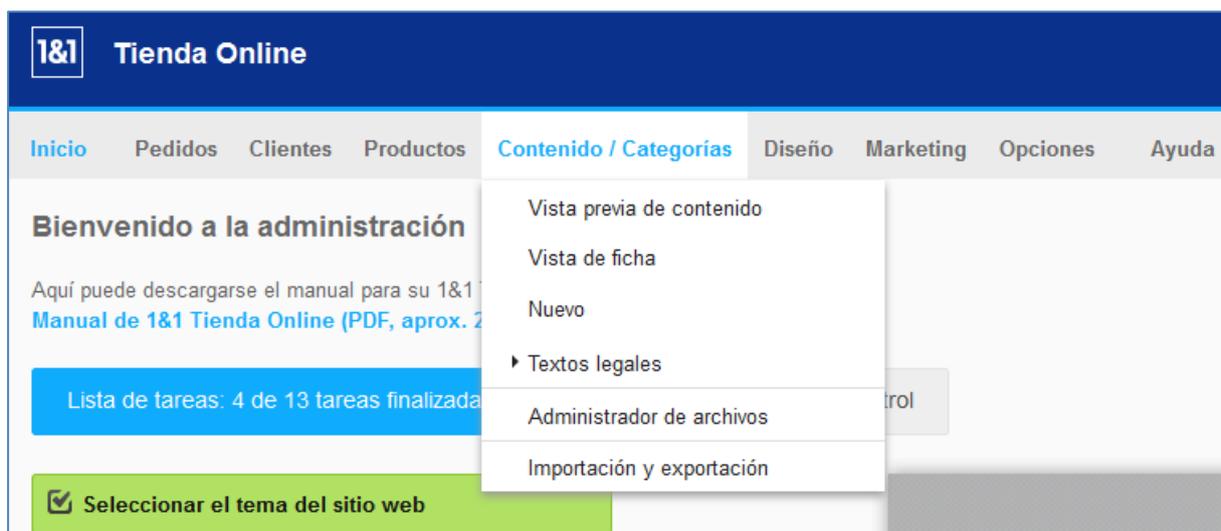
La propiedad del producto será transmitida mediante el abono completo del precio.

## 9 Configuración de su 1&1 Tienda Online

Con los textos de ejemplo para "Aviso legal", "Declaración de protección de datos", "Condiciones Generales de Contratación" y "Derecho de desistimiento", sus clientes serán informados de forma rápida, precisa y completa. La integración en el Backend de su 1&1 Tienda Online de 1&1 funciona así de fácil:

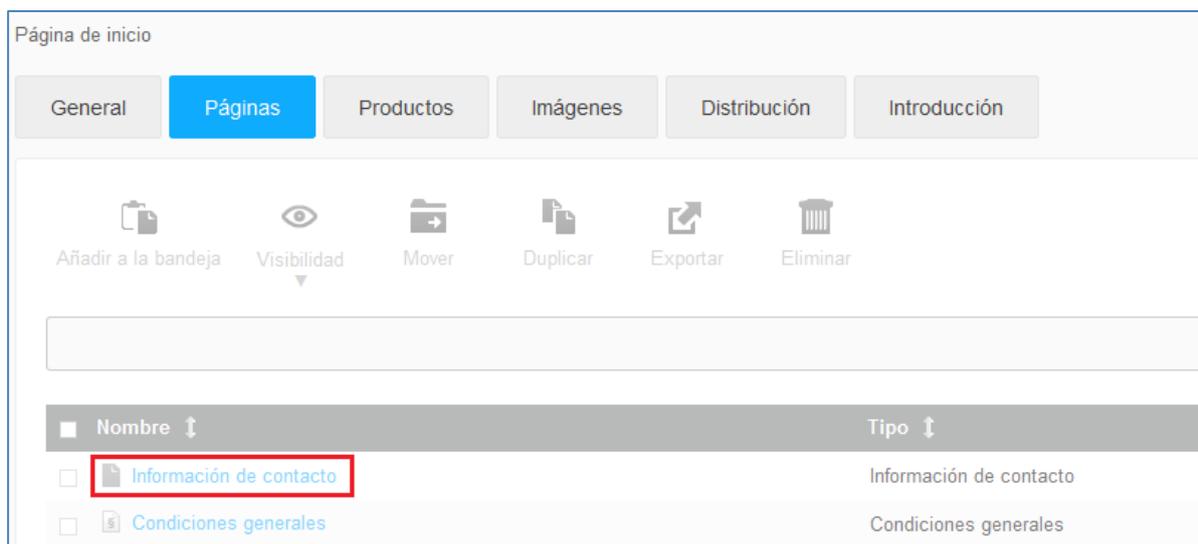
### 9.1 Integración de los textos legales

Inicie sesión en su [1&1 Panel de Control](#) y haga clic en **1&1 Tienda Online**. A continuación, haga clic en el menú **Contenido / Categorías** sobre **Vista de ficha**.



Aquí encontrará una vista general de las páginas de contenidos creadas previamente en su 1&1 Tienda Online.

Haga clic ahora en **Información de contacto**.



Para la creación de la información de la compañía usted puede orientarse siguiendo las indicaciones que aparecen en el capítulo [Aviso legal](#) de este manual. A continuación, utilice esta información en su Aviso legal y guarde la configuración.

Abra ahora la página **Condiciones generales** en la sección de gestión del contenido de su 1&1 Tienda Online.

Página de inicio

General Páginas Productos Imágenes Distribución Introducción

Añadir a la bandeja Visibilidad Mover Duplicar Exportar Eliminar

Nombre ↓	Tipo ↓
<input type="checkbox"/> Información de contacto	Información de contacto
<input type="checkbox"/> <b>Condiciones generales</b>	Condiciones generales







## 9.2 Integración técnica de los productos Trusted Shops

Siempre que usted cuente con un número de identificación de Trusted Shops (en adelante "TS-ID"), ya sea que lo haya recibido por parte de Trusted Shops o de 1&1, usted podrá hacer uso en su eShop de 1&1 de la gama de productos de Trusted Shops para destacar su fiabilidad. Así es como funciona:

Inicie sesión en su [1&1 Panel de Control](#) y haga clic en **1&1 Tienda Online**.

A continuación, haga clic en la pestaña **Marketing** y seleccione la opción **Certificación de Trusted Shops**. Copie su TS-ID abajo en el campo de texto libre y guarde esta información. A continuación, se le mostrará a qué tipo de servicios le brinda acceso la TS-ID introducida.

En todas las variantes usted podrá mostrar el "Distintivo de confianza" en su tienda. El distintivo de confianza es un llamativo elemento con el cual las tiendas pueden comunicar su fiabilidad de una forma mucho más visible. Para ello, haga clic en la casilla de confirmación del punto 5.

**Para integrar Trusted Shops en su tienda, haga lo siguiente:**

1. Consiga la certificación de Trusted Shops. ▶ [Certifique ahora su tienda](#)
2. Durante el registro, recibirá un identificador de Trusted Shops. Introdúzcalo en el campo a continuación. **Haga clic en "Guardar"**.
3. Complete la configuración de su identificador de Trusted Shops indicando sus datos de acceso del servicio web.
4. Agregue el elemento de página "Certificación de Trusted Shops - Sello" al diseño de su tienda. ▶ [Insertar ahora elemento de página](#)
5. ¿Desea mostrar el sello de aprobación a los visitantes como distintivo de confianza en la esquina inferior del explorador?  **Mostrar distintivo de confianza**

En este punto usted también encontrará otros elementos de Trusted Shops que podrá mostrar en su tienda dependiendo de las características de su adhesión. Usted puede encontrar más información al respecto en la documentación recibida sobre su adhesión a Trusted Shops.

¿Aún no se ha adherido a Trusted Shops?

Con el sello de calidad Líder en Europa de Trusted Shops usted conseguirá confianza en su tienda online y logrará un mayor volumen de ventas. Muéstrele a sus clientes que pueden comprar de forma segura en su tienda. Usted garantiza esta seguridad por medio de la protección al comprador gratuita y utilizando las opiniones de clientes de Trusted Shops para convencer con valoraciones independientes [Más acerca de Trusted Shops](#).

Autor

**Rafael Gómez-Lus**

Abogado, Licenciado en Derecho por la Universidad de Zaragoza y Máster en Negocios Internacionales por el Grenoble Ecole de Management en Francia. Antes de su incorporación a Trusted Shops, trabajó en un despacho de abogados hispano-alemán en el ámbito mercantil. Desde 2012 es el Experto Legal de Trusted Shops para España. Ha establecido y desarrollado los criterios de certificación de Trusted Shops en España conforme a la normativa nacional. Asimismo publica diversos artículos sobre la regulación del comercio electrónico.

