

ANEXO I

Información sobre el ejercicio del derecho de desistimiento

A. Modelo de documento de información al consumidor y usuario sobre el desistimiento

Derecho de desistimiento:

Tiene usted derecho a desistir del presente contrato en un plazo de catorce/treinta (*) días naturales sin necesidad de justificación.

El plazo de desistimiento expirará a los catorce/treinta (*) días naturales del día (1).

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá usted notificarnos (2) 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 (3).

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 (4).

(5)

(6)

Instrucciones para su cumplimentación:

(1) Insértese una de las expresiones que aparecen entre comillas a continuación:

a) en caso de un contrato de servicios o de un contrato para el suministro de agua, gas o electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas–, de calefacción mediante sistemas urbanos o de contenido digital que no se preste en un soporte material: "de la celebración del contrato";

b) en caso de un contrato de venta: "que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material de los bienes";

c) en caso de un contrato de entrega de múltiples bienes encargados por el consumidor y usuario en el mismo pedido y entregados por separado: "que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material del último de esos bienes";

d) en caso de entrega de un bien compuesto por múltiples componentes o piezas: "que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material del último componente o pieza";

e) en caso de un contrato para la entrega periódica de bienes durante un plazo determinado: "que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material del primero de esos bienes".

(2) Insértese su nombre, su dirección completa, su número de teléfono y su dirección de correo electrónico.

(3) Si usted ofrece al consumidor y usuario en su sitio web la opción de cumplimentar y enviar electrónicamente información relativa a su desistimiento del contrato, insértese el texto siguiente: "Tiene usted asimismo la opción de cumplimentar y enviar electrónicamente el modelo de formulario de desistimiento o cualquier otra declaración inequívoca a través de nuestro sitio web [insértese la dirección electrónica]. Si recurre a esa opción, le comunicaremos sin demora en un soporte duradero (por ejemplo, por correo electrónico) la recepción de dicho desistimiento".

(4) En caso de un contrato de venta en el que usted no se haya ofrecido a recoger los bienes en caso de desistimiento, insértese la siguiente información: "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".

(5) Si el consumidor y usuario ha recibido bienes objeto del contrato insértese el texto siguiente:

(a) insértese:

- "Recogeremos los bienes", o bien
- "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";

(b) insértese:

- "Nos haremos cargo de los costes de devolución de los bienes";
- "Deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes";
- En caso de que, en un contrato a distancia, usted no se ofrezca a hacerse cargo de los costes de devolución de los bienes y estos últimos, por su naturaleza, no puedan devolverse normalmente por correo: "Deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes, ... euros (insértese el importe)"; o, si no se puede realizar por adelantado un cálculo razonable del coste de devolución de los bienes: "Deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes. Se calcula que dicho coste se eleva a aproximadamente ... euros (insértese el importe) como máximo", o bien
- En caso de que, en un contrato celebrado fuera del establecimiento, los bienes, por su naturaleza, no puedan devolverse normalmente por correo y se hayan entregado ya en el domicilio del consumidor y usuario en el momento de celebrarse el contrato: "Recogeremos a nuestro cargo los bienes";

(c) "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".

(6) En caso de un contrato para la prestación de servicios o para el suministro de agua, gas o electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas–, o calefacción mediante sistemas urbanos, insértese lo siguiente: "Si usted ha solicitado que la prestación de servicios o el suministro de agua/ gas/ electricidad/ calefacción mediante sistemas urbanos (suprímase lo que no proceda) dé comienzo durante el período de desistimiento, nos abonará un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que nos haya comunicado su desistimiento, en relación con el objeto total del contrato".

B. 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 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.

ANEXO II

A. Formulario de información normalizada para contratos de viaje combinado en los que sea posible utilizar hiperenlaces

La combinación de servicios de viaje que se le ofrece es un viaje combinado en el sentido del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Por lo tanto, usted gozará de todos los derechos que se aplican en el marco de la UE a los viajes combinados. La(s) empresa(s) XY será(n) plenamente responsable(s) de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto.

Además, como exige la legislación, la(s) empresa(s) XY está(n) cubierta(s) por una garantía para reembolsarle los pagos realizados y, si el transporte está incluido en el viaje, asegurar su repatriación en caso de que incurra(n) en insolvencia.

Más información sobre sus principales derechos con arreglo al texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (que se proporcionará mediante un hiperenlace).

Siguiendo el hiperenlace, el viajero recibirá la siguiente información:

Principales derechos en virtud del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre:

- Los viajeros recibirán toda la información esencial sobre el viaje combinado antes de celebrar el contrato.

- Siempre habrá como mínimo un empresario responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato.

- Se proporcionará a los viajeros un número de teléfono de emergencia o los datos de un punto de contacto donde puedan contactar con el organizador o el minorista.

- Los viajeros podrán ceder el viaje combinado a otra persona, con un preaviso razonable y, en su caso, con sujeción al pago de gastos adicionales.

- El precio del viaje combinado solo se podrá aumentar si se producen gastos específicos (por ejemplo, en los precios de combustible) y está expresamente estipulado en el contrato, y en ningún caso en los últimos veinte días anteriores al inicio del viaje combinado. Si el aumento de precio excede del ocho por ciento del precio del viaje combinado, el viajero podrá poner fin al contrato. Si el organizador se reserva el derecho de aumentar el precio, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio si disminuyen los gastos correspondientes.

- Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y obtener el reembolso completo de todos los pagos realizados si se modifica significativamente alguno de los elementos esenciales del viaje combinado que no sea el precio. Si el empresario responsable del viaje combinado lo cancela antes de su inicio, los viajeros tendrán derecho al reembolso de los pagos realizados y, cuando proceda, a una compensación.

- En circunstancias excepcionales, por ejemplo en caso de que en el lugar de destino existan graves problemas de seguridad que puedan afectar al viaje combinado, los viajeros podrán poner fin al contrato antes del inicio del viaje combinado sin pagar ninguna penalización.

- Además, los viajeros podrán poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado mediante el pago de una penalización por terminación, que sea adecuada y justificable.