

Condiciones generales – Amstel Printing

12 de octubre de 2026 | Empresas y consumidores (B2B y B2C)

Artículo 1. Identidad y definiciones

1.1 Vendedor: Van Deyssel BV, que opera bajo el nombre comercial Amstel Printing, con domicilio en Kattegat 50, 9723 JP Groningen, Países Bajos, inscrita en la Cámara de Comercio con el número 66265738, número de IVA NL856470090B01, correo electrónico info@amstelprinting.nl.

1.2 Cliente: cualquier persona física o jurídica que celebre un contrato. Consumidor: persona física que actúa con fines ajenos a su actividad comercial, empresarial, artesanal o profesional. Cliente profesional: cualquier otro cliente.

1.3 Los productos incluyen artículos estándar, productos impresos, productos personalizados y bienes fabricados por encargo. Las comunicaciones por escrito incluyen el correo electrónico.

Artículo 2. Ámbito de aplicación y orden de prevalencia

2.1 Estas condiciones generales serán aplicables cuando se hayan facilitado antes o en el momento de la celebración del contrato de una forma que permita conservarlas y consultarlas posteriormente.

2.2 En caso de contradicción, prevalecerán los acuerdos individuales expresamente pactados y confirmados por escrito.

2.3 Los derechos imperativos de los consumidores se mantienen plenamente vigentes. La nulidad de una disposición no afectará a la validez de las demás.

Artículo 3. Ofertas y celebración del contrato

3.1 Las descripciones de productos, opciones, cantidades, precios, dirección de entrega y fecha estimada de entrega se muestran antes del pago. Los errores manifiestos no vincularán al vendedor en la medida permitida por la ley.

3.2 El contrato se celebra cuando el vendedor acepta el pedido, salvo que el procedimiento de compra aplicable o una disposición legal imperativa establezcan otra cosa. Un acuse automático de recepción no supone necesariamente la aceptación definitiva de especificaciones imposibles de ejecutar.

3.3 Las modificaciones de un pedido o de la dirección de entrega después de su aceptación solo serán posibles previa confirmación; los costes adicionales razonables y los cambios de plazo se comunicarán de antemano.

Artículo 4. Archivos de diseño y pruebas de impresión

4.1 El cliente facilitará los archivos de diseño conforme a las especificaciones publicadas y garantiza el uso legítimo de los textos, marcas e imágenes.

4.2 La producción comenzará una vez recibidos los archivos necesarios y, cuando corresponda, la aprobación expresa de la prueba de impresión. Por ello, el calendario de producción estimado podrá modificarse.

4.3 La aprobación se refiere a los elementos visibles en la prueba. El vendedor seguirá siendo responsable de los errores que no pudieran detectarse razonablemente en ella o que se deban a su propia producción.

4.4 Pueden producirse variaciones habituales de producción y color, siempre que se hayan descrito claramente de antemano y que el producto siga siendo conforme con el contrato y las exigencias legales aplicables.

4.5 Una prueba digital constituye una comprobación visual; la visualización en pantalla y el resultado impreso pueden diferir debido a los materiales, las técnicas de impresión y los ajustes de color. Solo serán aplicables las tolerancias razonables comunicadas expresamente de antemano; se mantienen los derechos legales de conformidad.

Artículo 5. Precios y pagos

5.1 Los precios dirigidos a consumidores se indican con el IVA aplicable y todos los cargos obligatorios incluidos antes de realizar el pedido. Los precios para clientes profesionales pueden indicarse sin IVA si así se especifica claramente. Los gastos de envío y demás costes se comunican antes de celebrar el contrato.

5.2 El pago se realiza mediante los métodos ofrecidos. No se exigirá a los consumidores un anticipo superior al 50 % cuando la ley lo prohíba; el pago anticipado íntegro elegido voluntariamente seguirá siendo posible dentro de los límites legales.

5.3 Salvo pacto distinto, las facturas a clientes profesionales se abonarán en un plazo de 30 días desde su emisión. En caso de demora podrán devengarse los intereses legales, incluidos los intereses comerciales legales cuando proceda, y los gastos de cobro legalmente permitidos.

5.4 En caso de impago por un consumidor, se enviará un recordatorio gratuito concediendo al menos catorce días conforme a los requisitos legales antes de reclamar gastos de cobro extrajudicial.

5.5 Los pagos realizados en la tienda en línea y las facturas basadas en presupuestos se rigen por las condiciones de pago comunicadas previamente. Se aplica a los consumidores el límite legal sobre anticipos obligatorios.

Artículo 6. Plazos de entrega, fechas y eventos

6.1 Todas las fechas de producción, envío y entrega indicadas en el sitio web, el configurador, el proceso de pago o las comunicaciones son estimaciones de planificación. La fecha elegida por el cliente no constituye por sí sola una garantía expresa de entrega. Se mantienen los derechos legales imperativos y los acuerdos individuales expresamente celebrados.

6.2 Si el cliente selecciona una opción de producción y/o entrega urgente en el configurador o durante el pago, el suplemento mostrado se calcula automáticamente según las opciones disponibles para el producto y la entrega. El cliente paga el tratamiento urgente descrito o el servicio seleccionado, no una garantía incondicional de entrega en una fecha concreta. La fecha elegida sigue siendo estimada. La opción, el suplemento y las posibles restricciones se comunican antes del pedido.

6.3 Las averías técnicas, fallos de maquinaria, escasez de materiales, errores de impresión, limitaciones de capacidad y retrasos o incidencias de los transportistas pueden afectar al calendario. El vendedor informará al cliente de los retrasos importantes tan pronto como sea razonablemente posible y buscará soluciones adecuadas. Estas circunstancias no excluyen automáticamente la responsabilidad ni los derechos legales.

6.4 Se invita al cliente a comunicar antes del pedido cualquier fecha esencial para el uso previsto, como una feria, campaña o evento. El vendedor normalmente no ofrece fechas de entrega garantizadas. Si la entrega en una fecha determinada resulta imprescindible, las partes deberán valorar previamente si el pedido es adecuado. Incluso sin garantía expresa, la ley o los acuerdos específicos pueden producir efectos cuando el cumplimiento del plazo era esencial y el vendedor lo sabía.

6.5 Para los consumidores se mantienen íntegramente las normas legales sobre entrega, plazos adicionales razonables, resolución del contrato y reembolsos. Para los clientes profesionales prevalecen los acuerdos celebrados y la ley aplicable; cuando proceda, el vendedor dispondrá de una oportunidad razonable para cumplir o subsanar el incumplimiento.

6.6 Si una opción de producción y/o entrega urgente de pago no se ha ejecutado conforme al servicio ofrecido y acordado al realizar el pedido, el cliente podrá solicitar el reembolso adecuado del suplemento correspondiente. La valoración dependerá del servicio acordado, de la causa del retraso y del servicio efectivamente prestado. Un retraso no supone automáticamente la devolución íntegra del suplemento en todos los casos. Se mantienen, cuando proceda, los derechos legales al cumplimiento, la resolución y la indemnización de daños.

6.7 Una fecha estimada mostrada durante el pago, incluso cuando se adquiere una opción urgente, no constituye por sí misma una fecha de entrega garantizada. No obstante, el vendedor debe prestar diligentemente el servicio urgente

acordado y siguen vigentes los derechos legales en caso de entrega tardía.

6.8 Cuando el cliente comunique antes del pedido una fecha esencial para un evento, el vendedor confirmará por escrito, en la medida de lo posible, si el pedido es compatible con ese calendario. Incluso sin confirmación de una garantía de entrega, las circunstancias pueden demostrar que el cumplimiento del plazo era esencial.

Artículo 7. Envíos, direcciones y transmisión del riesgo

7.1 El cliente debe comprobar los datos de la dirección de entrega introducidos. El vendedor seguirá siendo responsable de sus propios errores de introducción, procesamiento y direccionamiento.

7.2 Para los consumidores, el riesgo de pérdida o daño generalmente solo se transmite cuando el consumidor o un tercero designado por él adquiere la posesión material de los bienes, sin perjuicio de las excepciones legales.

7.3 Para los clientes profesionales, el método de entrega, la transmisión del riesgo y los posibles Incoterms se especifican expresamente en el presupuesto o la confirmación del pedido. En su defecto, se aplican las normas legales; un error de dirección cometido por el vendedor no se imputará al cliente.

7.4 En caso de problemas de entrega, el cliente colaborará razonablemente en un intento adecuado de solución; esta disposición no limita los derechos legales de resolución del contrato o indemnización de daños.

7.5 Una notificación de «enviado» o un estado de seguimiento no significa necesariamente que los bienes se hayan entregado. Se aplican a los consumidores las normas legales sobre entrega y transmisión del riesgo.

7.6 Si el cliente solicita cambiar la dirección después de la confirmación del pedido, el cambio solo se tramitará tras la confirmación del vendedor; esto no exime al vendedor de responsabilidad por sus propios errores.

Artículo 8. Derecho de desistimiento de los consumidores

8.1 En las ventas a distancia, los consumidores disponen, en principio, de un derecho legal de desistimiento de 14 días desde la recepción, con las excepciones previstas por la ley. La información legalmente exigida y el formulario modelo de desistimiento se facilitan por separado.

8.2 El derecho de desistimiento queda excluido, entre otros casos, para bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor, no prefabricados y elaborados sobre la base de una elección o decisión individual, o claramente personalizados, cuando se cumplan todos los requisitos legales.

8.3 La excepción al derecho de desistimiento no afecta a los derechos relacionados con productos defectuosos, entregas incorrectas o incumplimiento contractual.

8.4 Para los productos sujetos al derecho de desistimiento, el vendedor informa al consumidor antes del pedido sobre su ejercicio, plazo, procedimiento de devolución, posibles costes directos de devolución y formulario modelo. Tras un desistimiento válido, los reembolsos se efectúan conforme a la ley, incluidos los gastos iniciales de entrega estándar cuando corresponda.

8.5 El consumidor puede desistir mediante una declaración inequívoca enviada a los datos de contacto indicados o, cuando proceda, mediante la función de desistimiento en línea legalmente exigida. El vendedor acusará recibo en un soporte duradero.

Artículo 9. Cancelación y modificación de pedidos personalizados

9.1 Para los clientes profesionales, la cancelación de un pedido personalizado después de su confirmación solo será posible mediante acuerdo escrito. El vendedor podrá cobrar los costes realmente incurridos, demostrables y razonablemente inevitables, dentro de los límites legales y teniendo en cuenta los ahorros obtenidos.

9.2 Para los consumidores se aplican las normas legales; las disposiciones sobre bienes personalizados no pueden excluir los derechos legales de resolución del contrato.

9.3 Los trabajos y costes adicionales derivados de una modificación solicitada se confirmarán previamente.

Artículo 10. Conformidad, reclamaciones y soluciones

10.1 Los productos deben ajustarse al contrato y a los requisitos legales imperativos. Los consumidores conservan todos sus derechos legales de conformidad y los recursos correspondientes.

10.2 Se invita al cliente a comunicar con prontitud los daños visibles durante el transporte o las anomalías, preferiblemente con fotografías; la falta de comunicación inmediata no perjudica los derechos legales imperativos.

10.3 Los clientes profesionales deben examinar los bienes dentro de un plazo razonable y comunicar los defectos en un plazo razonable desde su descubrimiento. Cuando proceda, el vendedor deberá poder examinar el problema y proponer una solución adecuada, sin excluir las excepciones legales.

10.4 Las reclamaciones de los consumidores se tramitan conforme a las normas legales de conformidad; la reparación o sustitución gratuitas, la reducción del precio o la resolución del contrato están disponibles en las condiciones previstas por la ley. Un plazo breve de notificación no puede limitar estos derechos.

Artículo 11. Responsabilidad

11.1 El vendedor responde de los incumplimientos que le sean imputables conforme a la ley, sin perjuicio de las limitaciones siguientes, aplicables exclusivamente a clientes profesionales.

11.2 Para los clientes profesionales, la responsabilidad por daños indirectos, como lucro cesante, pérdida de facturación y oportunidades comerciales, queda excluida en la medida permitida por la ley. Esta exclusión no se aplica en caso de dolo o imprudencia deliberadamente temeraria de la dirección del vendedor, ni cuando su aplicación resulte de otro modo inaceptable.

11.3 Estas limitaciones no restringen derechos que legalmente no puedan excluirse, incluidos los derechos aplicables a los consumidores y la responsabilidad por lesiones personales cuando su exclusión esté prohibida.

Artículo 12. Fuerza mayor

12.1 La fuerza mayor comprende únicamente circunstancias que no puedan imputarse al vendedor conforme a la ley aplicable. Los riesgos ordinarios de producción o transporte no constituyen automáticamente fuerza mayor.

12.2 El vendedor informará al cliente lo antes posible y buscará soluciones razonables. Se mantienen los derechos legales al cumplimiento, la resolución del contrato o el reembolso.

Artículo 13. Pedidos internacionales

13.1 El país de destino, los gastos de envío, las posibles formalidades aduaneras, los derechos de importación y las respectivas responsabilidades se comunican antes de celebrar el contrato.

13.2 Para las entregas a clientes profesionales fuera de los Países Bajos, las partes podrán acordar por escrito un Incoterm adecuado, especificando el lugar y la versión.

13.3 El tratamiento del IVA depende de las normas fiscales aplicables y de requisitos que deben poder justificarse; comunicar un número de IVA no da automáticamente derecho a un tipo del 0 %.

13.4 Para las entregas fuera de la Unión Europea, las condiciones de entrega, el importador responsable, el despacho de aduanas y los posibles derechos de importación e impuestos locales se especificarán con la mayor claridad posible antes de celebrar el contrato. Los consumidores recibirán la información obligatoria sobre costes conforme a la ley aplicable.

Artículo 14. Reserva de dominio

14.1 En la medida permitida por la ley, los bienes entregados seguirán siendo propiedad del vendedor hasta el pago del precio de compra y de los demás créditos que puedan quedar legalmente cubiertos por una reserva de dominio.

14.2 La reserva de dominio no perjudica los derechos legales de los consumidores.

Artículo 15. Propiedad intelectual

15.1 El cliente garantiza que los materiales facilitados no vulneran derechos de terceros y mantendrá indemne al vendedor frente a reclamaciones fundadas derivadas del contenido aportado por el cliente, dentro de los límites permitidos por la ley.

15.2 Los archivos de producción y diseño desarrollados por el vendedor seguirán sujetos a los derechos de propiedad intelectual aplicables, salvo pacto escrito en contrario.

15.3 Los diseños del cliente no se utilizarán con fines publicitarios sin autorización.

Artículo 16. Reclamaciones y controversias

16.1 Las reclamaciones pueden enviarse a info@amstelprinting.nl. El vendedor responderá dentro de un plazo razonable e informará sobre el progreso si la tramitación requiere más tiempo.

16.2 El contrato se rige por el Derecho neerlandés, sin perjuicio de las protecciones imperativas que correspondan a los consumidores en su país de residencia habitual.

16.3 Las controversias se someterán al tribunal competente conforme a la ley. No se impondrá a los consumidores una cláusula de competencia exclusiva en su perjuicio.

16.4 En los catorce días siguientes a la recepción de una reclamación, el cliente recibirá una respuesta sobre el fondo o un acuse de recibo que indique los siguientes pasos. Se trata de un compromiso de servicio que no limita los derechos legales.

Artículo 17. Modificaciones y control de versiones

17.1 Las condiciones generales vigentes en el momento de la celebración del contrato se aplican al pedido correspondiente. Las modificaciones solo se aplican a contratos futuros y no tienen efectos retroactivos.

17.2 La versión más reciente de estas condiciones generales está disponible para su consulta y descarga en www.amstelprinting.nl/es/algemene-voorwaarden/. A petición del cliente, se podrá facilitar una copia de las condiciones aplicables a su pedido.