

Condiciones Generales – De Sutter Naturally

Estas Condiciones Generales se aplican a todos los presupuestos, pedidos, contratos, entregas e instalaciones de De Sutter Naturally, salvo acuerdo contrario expreso por escrito.

1. Aplicabilidad de estas Condiciones Generales

- a) Todos los presupuestos emitidos por, pedidos realizados a, contratos celebrados con y entregas y/o instalaciones efectuadas por De Sutter Naturally, con domicilio social en Vekestraat 42, 1910 Kampenhout, Bélgica, inscrita en el Banco de Datos de Empresas bajo el número 0417.444.349 (info@desutter-naturally.com – +32 (0)16 72 12 00 – www.desutter-naturally.be), en lo sucesivo denominada “De Sutter Naturally”, se rigen exclusivamente por estas Condiciones Generales, que prevalecen sobre cualquier condición del Cliente.
- b) Cualquier desviación de una o varias disposiciones de estas Condiciones no afectará la validez o aplicabilidad de las demás disposiciones, que seguirán siendo plenamente válidas.
- c) Una desviación solo será aplicable al pedido o encargo específico al que se refiera.
- d) Estas Condiciones prevalecen siempre sobre cualquier condición general del Cliente.
- e) Si alguna disposición (o parte de ella) fuese declarada inaplicable o inválida, esto no afectará la validez o aplicabilidad de las demás disposiciones. Cualquier disposición considerada inválida será sustituida por una válida que refleje lo más fielmente posible la intención presunta de las partes.

2. Oferta, Información del Cliente y Contrato

- a) Los presupuestos de De Sutter Naturally son válidos por 30 días naturales a partir de la fecha indicada en el presupuesto.
- b) El Cliente debe proporcionar toda la información necesaria y exacta requerida para la correcta ejecución del contrato, tanto al inicio como durante toda su duración, incluyendo las medidas correctas. Los precios indicados por De Sutter Naturally se basan en los datos proporcionados por el Cliente y, por lo tanto, constituyen solo una estimación basada en la información disponible o en cantidades presuntas.
- c) El número de metros lineales indicado en un presupuesto es solo una estimación aproximada. De Sutter Naturally se reserva el derecho de facturar el número real de metros de material utilizado, y no el número teórico indicado en el presupuesto.
- d) Los precios de instalación se basan en condiciones normales del terreno, lo que significa que el suelo debe estar libre de piedras o raíces. Si las condiciones del terreno no son normales, De Sutter Naturally se reserva el derecho de cobrar costes adicionales.
- e) Todos los pedidos y encargos se aceptan bajo reserva de suficiente stock y capacidad de producción de los proveedores de De Sutter Naturally.
- f) Cualquier trabajo o suministro no mencionado explícitamente en el presupuesto o

contrato se considerará obra adicional o encargo complementario solicitado por el Cliente y será facturado en consecuencia. A menos que el Cliente proteste por escrito dentro de las 72 horas siguientes a la ejecución o entrega, dichos trabajos o bienes se considerarán aceptados como pedidos adicionales.

g) Los errores evidentes u omisiones tipográficas en los presupuestos no vinculan a De Sutter Naturally.

h) El Cliente no puede derivar ningún derecho de las ilustraciones o imágenes utilizadas por De Sutter Naturally; estas tienen únicamente fines ilustrativos.

3. Precios y Costes Adicionales

a) Los descuentos son válidos solo para un pedido o encargo individual.

b) Todos los precios se expresan en euros (€) y no incluyen IVA, salvo si el Cliente es un consumidor, en cuyo caso los precios se muestran con IVA incluido.

c) Todos los impuestos, tasas y gravámenes presentes y futuros de cualquier tipo (por ejemplo, IVA, derechos de aduana, impuestos de importación, tasas de declaración) son a cargo del Cliente, salvo si este es un consumidor, en cuyo caso el precio total incluye todos dichos costes.

d) De Sutter Naturally puede solicitar un pago anticipado del 35% del precio total. No se realizará ninguna entrega o prestación hasta que se haya recibido el anticipo.

e) Salvo que se indique lo contrario, el precio acordado cubre únicamente el valor de los bienes, excluyendo transporte, instalación, apoyo técnico u otros costes adicionales.

4. Entrega, Ejecución y Plazos

a) Todas las fechas y plazos de entrega proporcionados por De Sutter Naturally son meramente informativos. Superar estas fechas nunca dará derecho al Cliente a compensación ni a suspender sus obligaciones de pago. No obstante, De Sutter Naturally hará todos los esfuerzos razonables para respetar los plazos indicados. Si De Sutter Naturally no entrega los bienes o finaliza los trabajos en el plazo acordado, el Cliente consumidor debe solicitar formalmente la entrega mediante carta certificada, otorgando un plazo adicional de al menos 30 días, salvo que dadas las circunstancias sea adecuado un plazo mayor. Si la entrega aún no se ha realizado tras este periodo, el Cliente consumidor podrá resolver el contrato sin derecho a daños adicionales.

b) Los bienes, materiales y suministros se entregan franco obra si la instalación por De Sutter Naturally forma parte del proyecto. Para entregas sin instalación, las condiciones son siempre ex works.

c) Si el Cliente no es un consumidor y De Sutter Naturally no es responsable de la instalación, el Cliente deberá descargar el camión o camiones utilizando una carretilla elevadora por su cuenta y riesgo.

d) Todos los bienes están asegurados durante el transporte según las condiciones CMR.

e) El riesgo de los bienes, materiales y suministros, así como de los trabajos efectuados, se transfiere al Cliente en el momento de la entrega.

- f) Todos los bienes y trabajos siguen siendo propiedad de De Sutter Naturally hasta el pago completo de todas las facturas (principal, intereses y costes accesorios). Esta reserva de propiedad también se aplica si los bienes o trabajos de De Sutter Naturally forman parte de un conjunto mayor propiedad del Cliente.
- g) El Cliente debe garantizar que los trabajos puedan comenzar inmediatamente en el momento acordado. En caso contrario, todos los costes directos o indirectos resultantes del retraso correrán a su cargo sin necesidad de previo aviso formal.
- h) De Sutter Naturally puede realizar entregas parciales y/o facturar por etapas. El Cliente debe aceptar y pagar cada entrega parcial antes de que continúen las entregas o trabajos.
- i) De Sutter Naturally se reserva el derecho de subcontratar parte o la totalidad del encargo a terceros a su propia discreción.
- j) El Cliente debe proporcionar acceso gratuito a electricidad, agua e instalaciones sanitarias en el lugar de trabajo. Asimismo, es responsable del almacenamiento seguro y del seguro de todos los bienes, materiales y equipos entregados en la obra.

5. Fuerza Mayor

- a) Si el cumplimiento de las obligaciones de De Sutter Naturally se vuelve imposible o excesivamente difícil debido a fuerza mayor o causas externas—previsibles o no en el momento del contrato—De Sutter Naturally no será responsable en ningún caso por el incumplimiento.
- b) Durante una situación de fuerza mayor, las obligaciones de ambas partes se suspenden sin derecho a compensación.
- c) En tal caso, De Sutter Naturally puede solicitar la renegociación del contrato o resolverlo sin responsabilidad por daños. La fuerza mayor solo afecta las obligaciones futuras. Los anticipos pagados se considerarán adquiridos definitivamente como compensación por trabajos o entregas ya realizados, sin perjuicio del derecho de De Sutter Naturally a facturar trabajos adicionales ya ejecutados. Un Cliente consumidor tiene los mismos derechos de renegociación o resolución, siempre que compense a De Sutter Naturally por los trabajos ya ejecutados o los costes ya incurridos.
- e) Ejemplos (no exhaustivos) de fuerza mayor incluyen: huelga, cierre patronal, disturbios, terrorismo, epidemia, enfermedad, incendio, inundación, rayo, condiciones climáticas extremas, vandalismo, fallo de servicios públicos, medidas gubernamentales, cambios legales o reglamentarios, retraso en la entrega o quiebra de proveedores, escasez de mano de obra, averías de máquinas, virus informáticos o ciberataques, escasez o aumento de precios de materias primas o energía, y otras circunstancias similares.

6. Responsabilidad de De Sutter Naturally

- a) Salvo en casos de dolo o negligencia grave, De Sutter Naturally no será responsable por daños inmateriales, indirectos o consecuenciales, incluidos, entre otros: pérdida de

beneficios, pérdida de volumen de negocios, pérdida de ingresos, pérdidas o interrupciones de producción, costes administrativos o de personal, aumentos de gastos generales, oportunidades perdidas, pérdida de clientela o reclamaciones de terceros.

b) Salvo en casos de dolo o negligencia grave, cualquier indemnización que deba pagar De Sutter Naturally estará limitada al importe adeudado por el Cliente por las obligaciones ya ejecutadas por De Sutter Naturally.

c) Salvo en casos de dolo o mala fe, De Sutter Naturally no podrá ser considerada responsable por daños o daños consecuenciales causados total o parcialmente por el Cliente. Esto incluye, entre otros:

- información inexacta o incompleta proporcionada por el Cliente,
- retrasos debidos a actos u omisiones del Cliente,
- falta de mitigación de daños,
- trabajos realizados por o en nombre del Cliente sobre los bienes entregados y/o instalados,
- defectos estructurales,
- antigüedad o mal mantenimiento del inmueble donde se instalan los bienes.

El Cliente indemnizará a De Sutter Naturally por todas las pérdidas resultantes de tales circunstancias y la mantendrá indemne frente a reclamaciones de terceros.

d) Salvo en casos de dolo o negligencia grave, De Sutter Naturally no será responsable por daños a cables subterráneos, tuberías o infraestructuras ocultas. El Cliente es responsable de proporcionar planos de servicios precisos e indemnizará a De Sutter Naturally frente a reclamaciones de terceros relacionadas con esto.

e) El Cliente se compromete a asegurar cualquier daño a terceros que pueda ocurrir durante la ejecución de los trabajos y debe incluir una cláusula de renuncia de recurso a favor de De Sutter Naturally. El Cliente no podrá responsabilizar a De Sutter Naturally por reclamaciones de terceros.

f) Bajo pena de pérdida de derechos, cualquier reclamación relativa a daños debe presentarse por escrito a De Sutter Naturally dentro de los cinco (5) días naturales tras su descubrimiento, acompañada de una descripción detallada.

g) Cualquier acción por daños contra De Sutter Naturally prescribe automáticamente si no se inicia ante el tribunal competente dentro de un (1) año desde el día en que los hechos fueron o pudieron haber sido razonablemente conocidos por el Cliente.

h) Salvo en casos de dolo o negligencia grave, De Sutter Naturally solo puede ser considerada responsable contractualmente por errores o daños relacionados con la ejecución del presente contrato. El Cliente renuncia a cualquier derecho a responsabilizar extra-contractualmente a De Sutter Naturally por daños derivados del incumplimiento o cumplimiento defectuoso del presente contrato, conforme al Libro 6 del Código Civil belga.

7. Características del Producto

a) El Cliente reconoce que la madera es un producto natural. Variaciones de color y estructura, ligeras deformaciones, pequeñas grietas, contracciones o expansiones y otras características naturales son inherentes al material y no constituyen defectos. Tales características no darán lugar a responsabilidad ni a ninguna reclamación contra De Sutter Naturally.

8. Responsabilidad del Cliente

- a) El Cliente es responsable ante De Sutter Naturally por cualquier daño ocurrido en la obra a bienes, materiales, herramientas o subcontratistas pertenecientes a o contratados por De Sutter Naturally, ya sea causado por sus propias acciones (incluso fallos leves) o por personas de las que es responsable, incluidos terceros autorizados o tolerados en la obra.
- b) El Cliente indemnizará plenamente a De Sutter Naturally frente a todas las reclamaciones de terceros al respecto.

9. Aceptación de Trabajos, Defectos y Garantía Legal

- a) El Cliente debe inspeccionar todos los bienes y/o trabajos inmediatamente tras la entrega o instalación para verificar defectos visibles o no conformidades. Los defectos visibles y no conformidades deben notificarse a De Sutter Naturally por escrito dentro de los cinco (5) días naturales siguientes a la entrega o instalación, con una descripción detallada del defecto. Si no se realiza dicha notificación, los bienes y/o trabajos se considerarán aceptados de manera incondicional y conformes al pedido. Cualquier acción legal relativa a defectos visibles debe iniciarse, bajo pena de caducidad, dentro de los tres (3) meses posteriores a la entrega o finalización.
- b) Para defectos ocultos, el Cliente debe notificar a De Sutter Naturally por escrito dentro de los dos (2) meses tras su descubrimiento, con una descripción detallada. Cualquier acción relacionada con defectos ocultos debe iniciarse dentro de un (1) año desde la fecha de descubrimiento, y en cualquier caso no más tarde de un (1) año tras la entrega o instalación.
- c) El Cliente solo puede invocar una garantía del fabricante presentando una factura válida y/o certificado de garantía.
- d) Sin perjuicio de lo anterior y del Artículo 10, De Sutter Naturally solo puede ser considerada responsable por garantías impuestas por disposiciones legales obligatorias.
- e) Cualquier uso o consumo de un artículo entregado, incluso parcial, constituirá la aceptación de toda la entrega.

10. Garantías Comerciales

- a) Además de las garantías legales, se aplican las siguientes garantías comerciales a los bienes y materiales entregados e instalados por De Sutter Naturally:
- Los bienes y materiales entregados e instalados tienen una vida útil prevista de 20

años. Se aplica una garantía anti-pudrición durante los primeros 10 años al 100% de cobertura. Durante los cinco años siguientes, el valor de la garantía disminuye un 20% anual. Esta garantía decreciente se aplica solo al material.

- Para las maderas tropicales de clase de durabilidad 1 entregadas e instaladas por De Sutter Naturally, la vida útil prevista es de 30 años, con garantía anti-pudrición durante 15 años al 100% de cobertura, seguida de una reducción decreciente del 20% anual durante los cinco años siguientes. Nuevamente, esta garantía cubre solo el material.
- El valor porcentual de la garantía se aplica al precio de venta y entrega bruto (excluido el IVA).
- La garantía solo es válida tras la presentación de una factura de compra válida.
- Estas garantías no se aplican en los siguientes casos:
 - uso inadecuado de los bienes,
 - falta de mantenimiento,
 - daños causados por fuerza mayor (p. ej., daños por tormenta),
 - daños deliberados por parte del Cliente o sus representantes.
 - La garantía pierde validez si el Cliente hace reparar o modificar los bienes por un tercero sin consentimiento previo por escrito de De Sutter Naturally.
- b) Estas condiciones de garantía también se aplican a Premium Partners y distribuidores extranjeros.

11. Pago y Compensación

a) Las facturas por bienes y/o instalación deben pagarse en el domicilio social de De Sutter Naturally dentro de los treinta (30) días naturales posteriores a la fecha de la factura, salvo que se indique lo contrario.

b) Si el Cliente impugna una factura, debe presentar una objeción escrita y motivada dentro de los quince (15) días naturales posteriores a la fecha de la factura, bajo pena de pérdida de derechos. Se presume que la fecha de la factura es la fecha de envío. El pago sin protesta constituye prueba concluyente de la entrega y aceptación incondicional de los trabajos.

c) Los pagos tardíos devengarán, de pleno derecho y sin previo aviso, intereses desde la fecha de vencimiento a la tasa definida en el art. 5 de la Ley belga del 2 de agosto de 2022 relativa a la lucha contra la morosidad en transacciones comerciales. Además, el Cliente adeudará una indemnización fija del 10% del importe pendiente, con un mínimo de 250,00 €. Si el Cliente es consumidor, los pagos tardíos solo devengarán intereses e indemnización si no se paga dentro de los 14 días naturales tras la recepción del recordatorio de pago. La indemnización está limitada a los importes máximos del art.

XIX.4 del Código de Derecho Económico (WER):

- 20 € si el saldo es ≤ 150 €,
- 30 € + 10% del importe entre 150,01 € y 500 €,

- 65 € + 5% del importe que exceda 500 €, con un máximo de 2.000 €.

Los Clientes consumidores tienen derecho al mismo interés e indemnización en caso de mora por parte de De Sutter Naturally.

d) Tan pronto como y mientras todos los importes adeudados a De Sutter Naturally —de cualquier naturaleza o causa, incluso en el marco de otro contrato— no se hayan pagado en su totalidad y a tiempo (principal, intereses, daños y costes legales), se aplicará lo siguiente:

1. De Sutter Naturally tiene derecho, sin previo aviso, a suspender todas las entregas o prestaciones adicionales. No será responsable de ningún daño resultante de dicha suspensión.
2. Se aplicará automáticamente la compensación (compensación legal) entre las deudas recíprocas de las partes hasta el importe menor. Sin embargo, la compensación por parte del Cliente está excluida salvo que este sea un consumidor.

g) El Cliente no podrá en ningún caso retener o suspender pagos debido a presuntas pérdidas, daños o retrasos.

12. Resolución

a) Si el Cliente rescinde unilateralmente el contrato, adeudará, además del pago de los trabajos realizados y gastos incurridos, una indemnización fija por terminación del 35% del valor total del pedido, entrega y/o instalación, o —si ya hubo entregas parciales— sobre el saldo restante no ejecutado, con un mínimo de 500,00 €, sin perjuicio del derecho de De Sutter Naturally a reclamar daños superiores probados (p. ej., para pedidos a medida).

b) La misma disposición se aplica si el contrato debe ser rescindido por culpa del Cliente. La resolución surtirá efecto mediante notificación escrita si el Cliente no subsana el incumplimiento grave dentro de los 15 días naturales siguientes a la notificación formal. Si la resolución es imputable a De Sutter Naturally y el Cliente es un consumidor, este tendrá derecho a una indemnización equivalente, sin perjuicio de su obligación de pagar los trabajos ya realizados y los gastos incurridos.

13. Disposiciones del Webshop (B2C)

a) Las disposiciones de este Artículo se aplican además de, o en sustitución de, cualquier disposición contradictoria para los pedidos realizados por consumidores en el webshop, cuando el contrato se celebra a distancia.

b) De Sutter Naturally entregará los bienes a más tardar 30 días naturales después de la confirmación del pedido. En caso de no entrega, el Cliente debe enviar una carta certificada solicitando la entrega dentro de un plazo adicional razonable de al menos 10 días naturales. Si la entrega no se ha realizado tras este periodo, el Cliente puede resolver el contrato, y cualquier importe pagado será reembolsado, sin perjuicio de

otros derechos legales.

c) El riesgo de pérdida o daño se transfiere al Cliente una vez que este o un tercero designado por él (que no sea el transportista) recibe físicamente los bienes.

d) Los precios mostrados en el webshop incluyen IVA y todos los costes inevitables.

Cualquier coste adicional de entrega o instalación será claramente comunicado antes de realizar el pedido.

e) Se respetan plenamente las normas legales obligatorias sobre conformidad y garantía del consumidor.

f) Las devoluciones deben realizarse según las instrucciones de De Sutter Naturally y son por cuenta y riesgo del consumidor hasta su recepción por De Sutter Naturally.

14. Derecho de Desistimiento del Consumidor

a) Este Artículo se aplica únicamente a los Clientes que actúen como consumidores y celebren un contrato sin la presencia física simultánea de De Sutter Naturally y el Cliente.

b) El Cliente tiene derecho a desistir del contrato dentro de los 14 días naturales desde la celebración, sin indicar motivo y sin penalización, salvo en los casos excluidos por la ley (por ejemplo, pedidos de bienes hechos a medida conforme al art. VI.53, 3º del Código de Derecho Económico).

c) Si el plazo de desistimiento finaliza en sábado, domingo o festivo, se prorroga hasta el siguiente día hábil.

d) Para ejercer el derecho de desistimiento, el Cliente debe notificar su decisión por escrito a De Sutter Naturally. Esta notificación debe enviarse al domicilio social de De Sutter Naturally. El Cliente puede utilizar el modelo de formulario de desistimiento proporcionado junto con estas Condiciones, aunque su uso no es obligatorio.

e) El derecho de devolución expira si los bienes han sido dañados de cualquier forma.

f) En caso de desistimiento, los costes de devolución correrán a cargo del Cliente.

g) Si el Cliente solicita expresamente que los trabajos comiencen durante el periodo de desistimiento, será responsable de los costes de los trabajos realizados antes del desistimiento.

15. Prueba

a) El término “por escrito” en estas Condiciones Generales corresponde a la definición del art. 8.1, 1º del Código Civil belga.

b) La falta de respuesta dentro de los siete (7) días naturales a cualquier comunicación o notificación escrita enviada por De Sutter Naturally se considerará aceptación tácita de su contenido y será vinculante para el Cliente.

16. Datos Personales

a) De Sutter Naturally procesa datos personales del Cliente. Para más información sobre este tratamiento, consulte la Política de Privacidad de De Sutter Naturally disponible en su sitio web: www.desutter-naturally.be

17. Ley Aplicable y Jurisdicción

- a) El contrato entre el Cliente y De Sutter Naturally se rige por la ley belga.
- b) Se excluye expresamente la aplicación del Convenio de Viena (CISG).
- c) Todas las obligaciones contractuales se consideran surgidas en el domicilio social de De Sutter Naturally.
- d) Cualquier disputa entre el Cliente y De Sutter Naturally será competencia exclusiva de los tribunales del distrito judicial del domicilio social de De Sutter Naturally.

Versión: octubre 2025

Anexo – Formulario de Desistimiento

(Complete y devuelva este formulario solo si desea desistir del contrato.)

A:

De Sutter Naturally
Vekestraat 42
1910 Kampenhout (Bélgica)
info@desutter-naturally.com

Por la presente, yo/nosotros () notifico/notificamos que desisto/desistimos de mi/nuestro () contrato relativo a la venta de los siguientes bienes / prestación del siguiente servicio ():

.....
.....

Pedido el () / Recibido el ():

Nombre(s) del/de los consumidor(es):

Dirección del/de los consumidor(es):

.....

Firma del/de los consumidor(es) (solo si este formulario se presenta en papel):

.....

Fecha:

(*) Táchese lo que no proceda.