

## Términos y Condiciones de Venta

### 1. Estos términos

- 1.1 Qué cubren estos términos.** Estos son los términos y condiciones en los que le suministramos productos a través de nuestra página web.
- 1.2 Por qué debería leerlos.** Lea estos términos detenidamente antes de enviarnos su pedido. Estos términos le indican quiénes somos, cómo le proporcionaremos productos, cómo puede devolver su pedido, qué hacer si hay un problema y otra información importante. Si cree que hay un error en estos términos, póngase en contacto con nosotros.

### 2. Información sobre nosotros y cómo ponerse en contacto con nosotros

- 2.1 Quiénes somos.** Somos Harley-Davidson Retail B.V., una sociedad con domicilio social en Laan van Vredenoord 33, Rijswijk, 2289DA, Países Bajos. Estamos registrados en la Cámara de Comercio de los Países Bajos (KvK) con número de registro 74709224 y nuestro número de IVA es NL 860000138B01.
- 2.2 Cómo ponerse en contacto con nosotros.** Puede ponerse en contacto con nosotros llamando a nuestro equipo de atención al cliente al 00 800 1111 2223, o por correo electrónico a *HCUSTOMERSERVICE@Harley-Davidson.com*.
- 2.3 Cómo podemos ponernos en contacto con usted.** Si tenemos que ponernos en contacto con usted, lo haremos por teléfono o por escrito a la dirección de correo electrónico o postal que nos proporcionó en su pedido.
- 2.4 “Por escrito” incluye correos electrónicos.** Cuando utilizamos las palabras “por escrito” o “escrito” en estos términos, esto incluye los correos electrónicos.

### 3. Nuestro contrato con usted

- 3.1 Cómo aceptaremos su pedido.** Nuestra aceptación de su pedido tendrá lugar cuando le enviemos por correo electrónico una confirmación de pedido con los detalles del mismo, momento en el que entrará en vigor un contrato entre usted y nosotros.
- 3.2 Si no podemos aceptar su pedido.** Si no podemos aceptar su pedido, le informaremos de ello y no le cobraremos por el producto. Esto puede deberse a que el producto está agotado, a límites inesperados en nuestros recursos que no podíamos planificar razonablemente, o porque hemos identificado un error en el precio o la descripción del producto.
- 3.3 Su número de pedido.** Asignaremos un número de pedido a su pedido y le diremos cuál es cuando aceptemos su pedido. Si se pone en contacto con nosotros en relación con su pedido, nos resultará de gran ayuda que nos indique el número del mismo.

**3.4 Solo realizamos envíos a los siguientes países:** Países Bajos, Bélgica, Alemania, Francia, Italia, España, Austria, Suiza, Reino Unido e Irlanda. Lamentablemente, no realizamos envíos a direcciones fuera de estos países.

#### **4. Nuestros productos**

**4.1 Los productos pueden variar ligeramente de sus imágenes.** Las imágenes de los productos de nuestro sitio web son solo para fines ilustrativos. Aunque hemos hecho todo lo posible por mostrar los colores con precisión, no podemos garantizar que la representación de los colores en un dispositivo refleje con precisión el color de los productos. Su producto puede variar ligeramente de esas imágenes.

**4.2 El embalaje del producto puede variar.** El embalaje del producto puede variar con respecto a cualquier embalaje mostrado en las imágenes de nuestro sitio web.

#### **5. Nuestro derecho a realizar cambios**

**5.1 Cambios en los productos.** Podemos cambiar nuestros productos:

- (a) para reflejar los cambios en las leyes y requisitos normativos pertinentes;
- (b) para implementar pequeños ajustes técnicos y mejoras, por ejemplo, para abordar un problema de seguridad;
- (c) por cualquier otro motivo.

Sin perjuicio de lo anterior, nuestras obligaciones con usted en virtud de este contrato no se verán afectadas.

**5.2 Cambios en estos términos.** Podemos realizar cambios en estos términos en cualquier momento. Al enviarnos un pedido, se considerará que ha aceptado la versión de estos términos que está disponible en este sitio web en el momento de enviar su pedido.

#### **6. Suministro de los productos**

**6.1 Costes de envío.** Los costes de envío se mostrarán en nuestra página de Envíos y Entregas o en la página de pago antes de completar el pedido.

**6.2 Cuándo entregaremos los productos.** Durante el proceso de pedido le informaremos de cuándo le entregaremos los productos. Se realizará un seguimiento de su envío y se le proporcionará un número de seguimiento en la confirmación de su pedido. Nuestros plazos de entrega estimados son de 3 a 4 días laborables mediante entrega estándar. La entrega exprés puede estar disponible con un cargo adicional y se entrega en un plazo de 1 a 2 días laborables.

**6.3 No somos responsables de retrasos fuera de nuestro control.** Si nuestro suministro de los productos se retrasa por un evento fuera de nuestro control, nos pondremos en contacto con

usted lo antes posible para informarle y tomaremos medidas para minimizar el efecto del retraso. Siempre que lo hagamos, no seremos responsables de los retrasos causados por el evento, pero si existe el riesgo de un retraso sustancial, puede ponerse en contacto con nosotros para cancelar su pedido y recibir un reembolso por cualquier producto que haya pagado pero no recibido.

**6.4 Si no está en casa cuando se entrega el producto.** Si no hay nadie disponible en su dirección para recibir la entrega y los productos no se pueden entregar a través de su buzón, el transportista le informará de cómo reorganizar la entrega o recoger los productos en un almacén local.

**6.5 Si no reorganiza la entrega.** Si no recoge los productos según lo dispuesto o si, después de una entrega fallida, no vuelve a organizar la entrega ni los recoge en un almacén de entrega, podemos cancelar su pedido y se aplicará la cláusula 9.2.

**6.6 Cuándo se hace responsable de los bienes.** Cualquier producto que nos solicite será su responsabilidad desde el momento en que se entregue en la dirección que nos proporcionó.

**6.7 Cuándo posee bienes.** Cualquier producto que nos solicite será de su propiedad una vez que hayamos recibido el pago completo de ese producto.

**6.8 Motivos por los que podemos suspender el suministro de productos.** Es posible que tengamos que suspender el suministro de un producto para:

- (a) tratar problemas técnicos o realizar cambios técnicos menores;
- (b) actualizar el producto para reflejar los cambios en las leyes y requisitos normativos pertinentes; o
- (c) realizar cambios en el producto (solo cuando sea razonablemente necesario realizar dichos cambios) según se lo notifiquemos.

**6.9 Sus derechos si suspendemos el suministro de productos.** Nos pondremos en contacto con usted con antelación para informarle de que suspendemos el suministro del producto, a menos que el problema sea urgente o una emergencia. Puede ponerse en contacto con nosotros para cancelar su pedido de un producto si lo suspendemos o le informamos de que vamos a suspenderlo, y le reembolsaremos cualquier importe que haya pagado por cualquier producto que no se haya proporcionado.

**6.10 No entregaremos los productos si no paga.** No le entregaremos ningún producto hasta que hayamos recibido el pago completo de dichos productos.

## **7. Sus derechos de cancelación y devolución**

**7.1** Sus derechos de cancelación y devolución dependerán de lo que haya comprado, de si hay algo incorrecto con el producto y de cuándo decida cancelar o devolver su pedido:

- (a) **Si el producto está defectuoso o mal descrito, puede tener derecho legal a devolver su pedido** (o a repararlo o sustituirlo o a recuperar parte o la totalidad de su dinero), consulte cláusula 100;
- (b) **Si desea cancelar o devolver su pedido debido a algo que hemos hecho o le hemos dicho que vamos a hacer**, consulte cláusula 7.2;
- (c) **Si simplemente ha cambiado de opinión sobre el producto**, consulte cláusula 7.3 y 7.4. Es posible que pueda obtener un reembolso si se encuentra dentro del período de reflexión, pero este puede estar sujeto a una reducción.

**7.2 Cancelación o devolución de su pedido debido a algo que hemos hecho o vamos a hacer.** Si cancela o devuelve su pedido por un motivo establecido en los apartados (a) a (e) le reembolsaremos la totalidad del importe de los productos que no se hayan proporcionado. Los motivos son:

- (a) le hemos informado sobre un próximo cambio en el producto o estos términos que no acepta (consulte la cláusula **Error! Bookmark not defined.Error! Reference source not found.**);
- (b) le hemos informado de un error en el precio o la descripción del producto que ha pedido y no desea continuar;
- (c) existe el riesgo de que el suministro de los productos se retrase significativamente debido a acontecimientos fuera de nuestro control;
- (d) hemos suspendido el suministro de los productos, o le notificamos que vamos a suspenderlos (véase la cláusula 6); o
- (e) tiene derecho legal a cancelar o devolver su pedido debido a algo que hayamos hecho mal.

**7.3 Ejercer su derecho a cambiar de opinión.** Para la mayoría de los productos comprados por Internet, tiene derecho legal a cambiar de opinión en un plazo de 14 días y recibir un reembolso.

**7.4 Nuestra garantía de buena voluntad.** La garantía de buena voluntad ofrecida por Harley-Davidson Retail B.V. a sus clientes es más generosa que sus derechos legales en las formas establecidas en la siguiente tabla. Sin embargo, tenga en cuenta que nuestra garantía de buena voluntad no le impide ejercer su derecho legal; siempre tendrá derecho a cancelar su pedido ejerciendo su derecho legal en virtud de la ley, además de nuestra garantía de buena voluntad.

Derecho en virtud de la ley	Cómo nuestra garantía de buena voluntad es más generosa
Periodo de 14 días para cambiar de opinión. Si sus productos se dividen en varias entregas en días diferentes, tiene 14 días después del día en que usted (o alguien que usted designe) reciba la	Periodo de 15 días para cambiar de opinión. Consulte nuestra cláusula 8 a continuación para obtener más información sobre las devoluciones.

última entrega para cambiar de opinión sobre los productos.	
El consumidor debe pagar los costes de devolución.	Pagamos los costes de devolución.

Esta garantía de buena voluntad no afecta a sus derechos legales en relación con productos defectuosos o mal descritos (véase cláusula 10.2).

**7.5 Cuando no tiene derecho a cambiar de opinión.** No tiene derecho a cambiar de opinión con respecto a:

- (i) productos sellados con fines de protección de la salud o higiene, una vez que se hayan desenmascarado después de recibirlos;
- (ii) productos personalizados para usted;
- (iii) productos con una vida útil o caducidad limitada; y
- (iv) productos que se han mezclado con otros productos y ya no conservan su estado original como cuando se le entregaron.

**8. Cómo cancelar o devolver su pedido**

**8.1 Díganos que desea cancelar o devolver su pedido.** Para cancelar o devolver su pedido, háganoslo saber realizando una de las siguientes acciones:

- (a) **Por Internet (método más rápido).** Siga las instrucciones de nuestra página de Devoluciones y Cambios de la siguiente manera:

<u>Alemania</u>	<u>Países Bajos</u>
<u>Francia</u>	<u>Bélgica (neerlandés)</u>
<u>Reino Unido</u>	<u>Bélgica (francés)</u>
<u>Irlanda</u>	<u>Suiza (alemán)</u>
<u>Italia</u>	<u>Suiza (francés)</u>
<u>España</u>	<u>Suiza (italiano)</u>
<u>Austria</u>	

- (b) **Teléfono o correo electrónico.** Llame al servicio de atención al cliente al 00 800 1111 2223 o envíenos un correo electrónico a *H-DCUSTOMERSERVICE@Harley-Davidson.com*. Indique su nombre, dirección particular, detalles del pedido y, cuando sea posible, su número de teléfono y dirección de correo electrónico.
- (c) **Por correo postal.** Imprima el formulario de devolución que se encuentra en el Anexo 1 y envíenoslo a la dirección que figura en el formulario.

**8.2 Devolver su pedido.** Si desea devolver su pedido y recibir un reembolso, debe devolvernos el pedido. Debe devolvérselo por correo siguiendo las instrucciones de nuestra página de Devoluciones y Cambios (consulte la cláusula 8.1(a)) o (si, a nuestro juicio, no son aptos para ser enviados por correo) debe permitirnos recogerlos. Si está ejerciendo su derecho legal a cambiar de opinión como se describe en las cláusulas 7.3 y 7.4, debe enviar los productos en un plazo de 14 días desde que nos indique que desea cancelar o devolver su pedido.

**8.3 Cuándo pagaremos los costes de devolución.** Pagaremos los costes de devolución:

- (a) si los productos son defectuosos o están mal descritos;
- (b) si cancela o devuelve su pedido por cualquiera de los motivos establecidos en la cláusula 7.2; o
- (c) si está ejerciendo su derecho a cambiar de opinión bajo nuestra garantía de buena voluntad según se describe en la cláusula 7.4.

En todas las demás circunstancias, usted debe pagar los costes de devolución.

**8.4 Cómo le reembolsaremos.** En caso de reembolso, reembolsaremos el precio que pagó por los productos, incluidos los costes de entrega, mediante el método de pago que utilizó. Sin embargo, podemos realizar reducciones del precio, como se describe a continuación.

**8.5 Reducciones a reembolsos si está ejerciendo su derecho legal a cambiar de opinión.** Si está ejerciendo su derecho legal a cambiar de opinión como se describe en las cláusulas 7.3 y 7.4:

- (a) Podemos reducir su reembolso del precio (excluidos los costes de entrega) para reflejar cualquier reducción en el valor del producto que haya sido causada por su manipulación de una manera que no estaría permitida en una tienda. Si le reembolsamos el precio pagado antes de poder inspeccionar los productos y más tarde descubrimos que los ha manipulado de forma inaceptable, deberá abonarnos una cantidad adecuada.
- (b) El reembolso máximo de los costes de entrega serán los costes de entrega mediante el método de entrega menos costoso que ofrecemos. Por ejemplo, si ofrecemos la entrega de un producto en un plazo de 3 a 4 días hábiles a un coste, pero usted decide que el producto se entregue en un plazo de 24 horas a un coste más alto, entonces solo reembolsaremos lo que habría pagado por la opción de entrega más barata.

**8.6 Cuándo se realizará el reembolso.** Le devolveremos el dinero que le corresponda lo antes posible. Si ejerce su derecho legal a cambiar de opinión según se describe en las cláusulas 7.3 y 7.4, su reembolso se realizará en un plazo de 14 días desde el día en que recibamos el producto de vuelta o, si es antes, el día en que pruebe que nos ha devuelto el producto.

## **9. Nuestros derechos para cancelar su pedido**

**9.1 Podemos cancelar su pedido en cualquier momento escribiéndole** si no nos permite, en un plazo razonable, entregarle los productos o recogerlos.

**9.2 Es posible que tenga que compensarnos.** Si cancelamos su pedido de conformidad con la cláusula 9.1, le reembolsaremos cualquier dinero que haya pagado por productos que no hayamos proporcionado, pero podemos reducir el reembolso o cobrarle una compensación razonable por los costes netos en los que incurriremos como resultado de su incumplimiento del contrato.

**9.3 Podemos retirar un producto.** Podemos escribirle para informarle de que vamos a dejar de proporcionar un producto. Le informaremos con antelación de nuestra interrupción del suministro del producto y le reembolsaremos cualquier importe que haya pagado por adelantado por los productos que no se proporcionen.

## **10. Si hay un problema con el producto**

**10.1 Cómo informarnos de problemas.** Si tiene alguna pregunta o queja sobre el producto, póngase en contacto con nosotros (consulte la cláusula 2.2).

**10.2 Devolución de productos defectuosos.** Nos esforzamos por entregar productos de conformidad con nuestro acuerdo y según lo establecido por la ley. Sin embargo, si un producto que recibe resulta ser defectuoso (por ejemplo, tiene un fallo de fabricación), tiene derecho a un reembolso completo. Devuélvanos todos los productos de acuerdo con las instrucciones establecidas en nuestra página Devoluciones y Cambios (consulte la cláusula 8.1(a)). Trataremos los productos defectuosos caso por caso y cumpliremos con sus derechos legales.

**10.3 Su obligación de devolver los productos rechazados.** Si desea ejercer sus derechos legales para rechazar productos, debe devolvérselo por correo siguiendo las instrucciones de nuestra página de Devoluciones y Cambios (consulte la cláusula 8.1(a)) o (si, a nuestro juicio, no son aptos para ser enviados por correo) debe permitirnos recogerlos. Pagaremos los costes de franqueo por la devolución de productos defectuosos.

## **11. Precio y pago**

**11.1 Dónde encontrar el precio del producto.** El precio del producto (que incluye IVA u otros impuestos locales similares sobre bienes y servicios) será el precio indicado en las páginas de pedido cuando realice su pedido. Tomamos todas las precauciones razonables para asegurarnos

de que el precio del producto que le aconsejamos es correcto. Sin embargo, consulte la cláusula 11.3 para ver qué sucede si descubrimos un error en el precio del producto que solicita.

**11.2 Repercutiremos los cambios en el tipo de IVA.** Si el tipo de IVA cambia entre la fecha de su pedido y la fecha en que suministramos el producto, ajustaremos el tipo de IVA que paga, a menos que ya haya pagado el producto en su totalidad antes de que el cambio en el tipo de IVA entre en vigor.

**11.3 ¿Qué sucede si nos equivocamos en el precio?** Es posible que, a pesar de nuestros mejores esfuerzos, algunos de los productos que vendemos tengan un precio incorrecto. Normalmente comprobamos los precios antes de aceptar su pedido, de modo que, cuando el precio correcto del producto en la fecha de su pedido sea inferior a nuestro precio indicado en la fecha de su pedido, cobraremos el importe más bajo. Si el precio correcto del producto en la fecha de su pedido es superior al precio indicado, nos pondremos en contacto con usted para pedirle instrucciones antes de aceptar su pedido. Si el precio es superior al acordado originalmente, tiene derecho a cancelar el pedido. Si aceptamos y procesamos su pedido cuando un error de precio es obvio e inconfundible y podría haber sido reconocido razonablemente por usted como un error de precio, podemos cancelar su pedido, reembolsarle cualquier importe que haya pagado y requerir la devolución de cualquier mercancía que se le haya proporcionado.

**11.4 Cuándo debe pagar y cómo debe pagar.** Aceptamos varios métodos de pago que se mostrarán cuando realice su pedido. Debe pagar los productos antes de que los enviemos.

**11.5 Qué hacer si cree que se le ha cobrado incorrectamente.** Si cree que se le ha cobrado incorrectamente, póngase en contacto con nosotros inmediatamente para comunicárnoslo (consulte la cláusula 2.2).

## **12. Nuestra responsabilidad por pérdidas o daños sufridos por usted**

**12.1 Somos responsables ante usted de las pérdidas y daños causados por nosotros que sean razonablemente atribuibles a nosotros de acuerdo con el artículo 6:95 y siguientes del Código Civil de los Países Bajos.** Si no cumplimos con estos términos, somos responsables de las pérdidas o daños que sufra que sean razonablemente atribuibles a nuestra infracción de este contrato o a nuestra falta de cuidado y habilidad razonables, pero no somos responsables de ninguna pérdida o daño que no sea razonablemente atribuible a nosotros. Por lo general, la pérdida o el daño no es razonablemente atribuible a nosotros si es obvio que ocurrirá o si, en el momento en que se realizó el contrato, tanto nosotros como usted sabíamos que podría ocurrir, por ejemplo, si lo discutí con nosotros durante el proceso de venta.

**12.2 No excluimos ni limitamos de ninguna manera nuestra responsabilidad hacia usted cuando sea ilegal hacerlo.** Esto incluye la responsabilidad por muerte o lesiones personales causadas por nuestra negligencia o la de nuestros empleados, agentes o subcontratistas; por fraude o tergiversación fraudulenta; por el incumplimiento de sus derechos legales en relación con los



productos, incluido el derecho a recibir productos que sean: tal y como se describen y coinciden con la información que le proporcionamos y con cualquier muestra o modelo visto o examinado por usted; de calidad satisfactoria; aptos para cualquier fin particular que se nos dé a conocer; suministrados con la habilidad y el cuidado razonables y, cuando sean instalados por nosotros, correctamente instalados; y por productos defectuosos.

**12.3 No somos responsables de las pérdidas comerciales.** Solo suministramos los productos para uso doméstico y privado. Por lo tanto, cualquier pérdida de negocio no puede atribuirse razonablemente a nosotros porque, como consumidor, usted es consciente del hecho de que solo nosotros le suministramos estos productos para uso doméstico y privado. Si utiliza los productos para cualquier fin comercial, comercial o de reventa, no tendremos ninguna responsabilidad ante usted por ninguna pérdida de beneficios, pérdida de negocios, interrupción del negocio o pérdida de oportunidades comerciales.

**13. Su responsabilidad por pérdidas o daños sufridos por nosotros**

**13.1 Indemnización.** Usted se compromete a indemnizarnos, defendernos y eximirnos a nosotros, a nuestros directivos, empleados, agentes, a las empresas de nuestro grupo empresarial y a los proveedores, de forma inmediata y bajo demanda, de todas las reclamaciones, responsabilidades, daños, pérdidas, costes y gastos, incluidos los honorarios razonables de los abogados, derivados de cualquier incumplimiento de estas condiciones por su parte.

**14. Cómo podemos utilizar su información personal**

**14.1 Cómo podemos utilizar su información personal.** Solo utilizaremos su información personal como se establece en nuestro Aviso de Privacidad. Puede hacer clic en su país a continuación para ver el enlace al Aviso de Privacidad del sitio web pertinente del país Harley-Davidson en el que está navegando.

<u><i>Alemania</i></u>	<u><i>Países Bajos</i></u>
<u><i>Francia</i></u>	<u><i>Bélgica (neerlandés)</i></u>
<u><i>Reino Unido</i></u>	<u><i>Bélgica (francés)</i></u>
<u><i>Irlanda</i></u>	<u><i>Suiza (alemán)</i></u>
<u><i>Italia</i></u>	<u><i>Suiza (francés)</i></u>
<u><i>España</i></u>	<u><i>Suiza (italiano)</i></u>

**15. Otros términos importantes**

- 15.1 Podemos transferir este acuerdo a otra persona con su colaboración.** Podemos transferir nuestros derechos y obligaciones en virtud de este acuerdo a otra organización con su colaboración. Sin embargo, no necesitamos su colaboración para una transferencia de este acuerdo debido a la adquisición de negocios, que incluye tanto los derechos como las obligaciones en virtud de este acuerdo.
- 15.2 Necesita nuestro consentimiento para transferir sus derechos a otra persona.** Solo puede transferir sus derechos u obligaciones en virtud de estos términos a otra persona si lo aceptamos por escrito.
- 15.3 Nadie más tiene derechos en virtud de este contrato.** Este contrato se celebra entre usted y nosotros. Ninguna otra persona tendrá derecho a hacer cumplir ninguno de sus términos. Ninguno de nosotros tendrá que obtener el acuerdo de ninguna otra persona para cancelar o devolver un pedido o para realizar cambios en estos términos.
- 15.4 Si un tribunal considera que parte de este contrato es ilegal, el resto continuará en vigor.** Cada uno de los párrafos de estos términos opera por separado. Si algún tribunal o autoridad pertinente decide que cualquiera de ellos es ilegal, los párrafos restantes permanecerán en pleno vigor y efecto.
- 15.5 Incluso si retrasamos la ejecución de este contrato, aún podemos ejecutarlo más tarde.** Si no insistimos inmediatamente en que haga algo que deba hacer en virtud de estos términos, o si retrasamos la adopción de medidas contra usted con respecto a su incumplimiento de este contrato, eso no significará que no tenga que hacer esas cosas y no nos impedirá tomar medidas contra usted en una fecha posterior.
- 15.6 Qué leyes se aplican a este contrato y dónde puede iniciar procedimientos legales.** Estos términos se rigen por la legislación holandesa y usted puede iniciar procedimientos legales con respecto a estos términos y a los productos en los tribunales holandeses.
- 15.7 Sus derechos.** La legislación aplicable y la jurisdicción anteriores no se aplicarán a la exclusión de ningún derecho de consumidor obligatorio que le concedan las leyes de su país de residencia.

## **Anexo 1      Modelo de formulario de cancelación**

*(Complete y envíe este formulario solo si desea terminar el contrato)*

A Harley-Davidson Retail B.V., con domicilio social en Laan van Vredenoord 33, Rijswijk, 2289DA, Países Bajos.

Yo/nosotros [\*] por la presente notifico/notificamos que yo/nosotros [\*] cancelo/cancelamos mi/nuestro [\*] contrato de venta de los siguientes bienes [\*]/para el suministro del siguiente servicio [\*]

Pedido el [\*]/recibido el [\*]

Número de pedido

Nombre del/de los consumidor(es)

Dirección del/de los consumidor(es)

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

Fecha

[\*] Eliminar según corresponda

***Nota: Siga las instrucciones de nuestra página de Devoluciones y Cambios para devolver sus bienes. Cualquier bien enviado a esta dirección le será devuelto.***