

# Condiciones generales

## Índice:

Artículo 1 – Aplicabilidad

Artículo 2 – Definiciones

Artículo 3 – Identidad y Servicio de atención al cliente

Artículo 4 – La provisión de servicios de Online PrePaid Services

Artículo 5 – La oferta

Artículo 6 – El precio

Artículo 7 – Proceso de pedido y Contrato

Artículo 8 – Pago

Artículo 9 – Derecho de revocación

Artículo 10 – Entrega

Artículo 11 – Conformidad

Artículo 12 – Propiedad intelectual

Artículo 13 – Sistema de reclamaciones

Artículo 14 – Derecho aplicable

## Artículo 1. Aplicabilidad

1.1. Estas condiciones generales (las “**Condiciones generales**”) son aplicables al Servicio de Online PrePaid Services B.V., que también actúa bajo el nombre comercial “Startselect” (“**Online PrePaid Services**”), así como a cada Contrato celebrado entre Online PrePaid Services y el Cliente.

1.2. Antes de la celebración del Contrato, el texto de estas Condiciones generales se pondrá a disposición del Cliente por vía electrónica. Además, se ofrece al Cliente la oportunidad de almacenar el texto de las Condiciones generales en un soporte de datos Duradero y de una manera sencilla, o imprimirlo. Si esto no es razonablemente posible, antes de celebrar el Contrato, se indicará al Cliente dónde puede consultar las Condiciones generales. Cuando así lo solicite el Cliente, las Condiciones generales se enviarán electrónicamente o de otro modo de forma gratuita.

1.3. Estas Condiciones generales se han depositado en la Cámara de Comercio e Industria de Eindhoven, Países Bajos, donde también se pueden consultar.

1.4. Online PrePaid Services se reserva el derecho de modificar estas Condiciones generales de vez en cuando, en parte para mantenerlas en línea con las leyes y regulaciones aplicables. En ese caso, las Condiciones generales modificadas se publicarán, en su debido momento, en la Plataforma.

1.5. Si una o más de las disposiciones de las presentes Condiciones generales se considera nula o anulable, se eliminaría la disposición en cuestión y esta sería sustituida por una nueva disposición a determinar por Online PrePaid Services, de conformidad con las leyes aplicables y con sujeción a la intención de la disposición nula o anulada.

1.6. Al realizar un pedido, el Cliente reconoce que, además de las Condiciones generales, también pueden ser aplicables las condiciones generales (de entrega) de un Socio. En dicho caso, Online PrePaid Services informará al Cliente acerca de la ubicación de las condiciones generales (de entrega) del Socio. En caso de conflicto entre estas Condiciones generales y las condiciones generales adicionales del Socio, prevalecerán estas Condiciones generales en lo que respecta a la entrega del Servicio, de conformidad con el “Buy-Sell model” (modelo de Compraventa) Las

condiciones generales del Socio prevalecerán en lo que respecta a la entrega del Servicio de acuerdo con el “Agency model” (modelo de Agencia).

## Artículo 2. Definiciones

A los efectos de estas Condiciones generales, los siguientes términos tienen los significados mencionados a continuación:

- **Código(s):** los códigos digitales proporcionados a través de la Plataforma que pueden ser canjeados por el Cliente por un producto (el “contenido”) o por un servicio subyacente del Socio y que dan derecho a la entrega del producto (contenido) o del servicio subyacente por el Socio.
- **Día:** día natural.
- **Servicio:** la provisión de servicios de Online PrePaid Services que consiste en: i) la oferta, venta y entrega del Código a Clientes a través de la Plataforma (“Buy-Sell Model”); y ii) la oferta y la entrega indirecta del Código a Clientes en nombre del Socio a través de la Plataforma (“Agency model”).
- **Soporte de datos sostenible:** cualquier dispositivo que permita al Cliente o a Online PrePaid Services almacenar información dirigida personalmente a la misma, de una manera que permita futuras consultas o el uso de la información durante un período adecuado a la finalidad para la que está destinada, así como cualquier dispositivo que permita la reproducción idéntica de la información almacenada.
- **Derecho de revocación:** la posibilidad de que el Cliente anule el Contrato en un plazo de 14 (catorce) días a partir de la fecha en que la que se ha celebrado el Contrato y hasta el momento de la entrega del Servicio.
- **Cliente:** la persona física que no actúa en el ejercicio de una profesión o negocio, que tenga al menos 18 años y que celebre un Contrato con Online PrePaid Services.
- **Contrato:** el contrato a distancia entre el Cliente y Online PrePaid Services relativo a la entrega de un Servicio.
- **Socio:** la persona física o jurídica que actúa en el ejercicio de una profesión o negocio y que ofrezca a la venta el Código a través de la Plataforma.
- **Plataforma:** el entorno accesible a través del Sitio web y/o de aplicaciones (móviles) en el que se ofrece el Servicio de Online PrePaid Services a los Clientes.
- **Sitio web:** el sitio(s) web de Online PrePaid Services en el cual se ofrece el Servicio, entre otros, [www.startselect.com](http://www.startselect.com) y [www.onlineprepaidservices.com](http://www.onlineprepaidservices.com).

## Artículo 3. Identidad y Servicio de atención al cliente

3.1. La empresa: Online PrePaid Services B.V., que también actúa bajo el nombre Startselect.

Domicilio social: Hoevenweg 19, 5652 AW Eindhoven (Países Bajos)

Número de teléfono: 0031 8 80 15 14 00

Dirección de correo electrónico: [support.es@startselect.com](mailto:support.es@startselect.com)

Número de registro mercantil: 52837610

Número CIF: NL8506.220.74.B.01

3.2. En el caso de que el Cliente tenga preguntas y/o comentarios, puede ponerse en contacto con Online PrePaid Services a través de las siguientes vías:

- Por correo electrónico: [support.es@startselect.com](mailto:support.es@startselect.com)

- Por Chat en vivo
- Por correo postal  
Online PrePaid Services B.V.  
Hoevenweg 19  
5652 AW Eindhoven (Países Bajos)

Los horarios del servicio de atención al Cliente están disponibles en el Sitio web. Para los días festivos son aplicables otros horarios.

## Artículo 4. La prestación de servicios de Online PrePaid Services

4.1. El Servicio se entrega al Cliente a través de los modelos “Buy-Sell model” o “Agency model”. En cada Código, debajo de la información del producto en el Sitio web y/o en la aplicación (móvil), se especifica a través de qué modelo se realiza la entrega. Las disposiciones de estas Condiciones generales son aplicables para ambos modelos, salvo que se especifique lo contrario.

4.2. El modelo “Buy-Sell model” implica que Online PrePaid Services vende y entrega el Código directamente al Cliente. El contrato de compra del Código se celebra entre el Cliente y Online PrePaid Services.

4.3. El modelo “Agency model” implica que Online PrePaid Services vende y entrega el Código al Cliente en nombre del Socio. El Cliente reconoce que el contrato de compra del Código se celebra entre el Cliente y el Socio y que Online PrePaid Services no es parte en este contrato de compra y/o que solo actúa como intermediario e interviene, exclusivamente, en la entrega del Código y gestión del pago.

## Artículo 5. La oferta

5.1. La oferta contiene una descripción completa y exacta de los Códigos ofrecidos. La descripción e información relativas al Código se basa en la información proporcionada por los Socios.

5.2. Las imágenes que aparecen en el Sitio web y/o en la aplicación (móvil) son un fiel reflejo del Código ofrecido. Estas imágenes tienen como únicas finalidades la ilustración y el reconocimiento. Las equivocaciones evidentes o los errores en la oferta de Online PrePaid Services no son vinculantes.

5.3. En el caso de que un Código tenga una validez limitada o este se proporcione bajo determinadas condiciones (adicionales), esto se indicará explícitamente en la oferta.

## Artículo 6. El precio

6.1. Los precios del Código que aparecen en el Sitio web y/o en la aplicación (móvil) son aplicables en el Contrato.

6.2. Los precios que aparecen en el Sitio web y/o en la aplicación (móvil) incluyen el IVA, así como otras tasas y costes adicionales.

6.3. Online PrePaid Services no estará sujeta a un precio en el Sitio web y/o en la aplicación (móvil) si este se basa en una equivocación manifiesta y/o error.

## Artículo 7. Proceso de pedido y Contrato

7.1. Antes de poder realizar un pedido en el Sitio web y/o en la aplicación (móvil), el Cliente tendrá que crear una cuenta. Para ello, el Cliente debe indicar un nombre y una dirección de correo electrónico en el Sitio web y/o en la aplicación (móvil). El Cliente es el responsable de proporcionar la información correcta en este sentido.

7.2. Online PrePaid Services se reserva en todo momento el derecho de rechazar (la solicitud del) al Cliente, sin por ello tener que dar razones de dicho rechazo.

7.3. En el proceso de pedido en el Sitio web y/o en la aplicación (móvil), el Cliente debe introducir los datos de su cuenta y seleccionar un método de pago.

7.4. Al realizar un pedido en el Sitio web y/o en la aplicación (móvil), el Cliente garantiza que:

- a. Tiene 18 años o tiene el consentimiento de sus padres o representantes legales; y
- b. Está autorizado a celebrar el Contrato.

7.5. El Contrato, con sujeción a lo dispuesto en el artículo 7.6, entra en vigor en el momento de la aceptación de la oferta por parte del Cliente, siempre y cuando se cumplan las condiciones establecidas haciendo clic en el botón de pedido que aparece durante el proceso de pedido en el Sitio web y/o en la aplicación (móvil).

7.6. Dentro de los marcos legales, Online PrePaid Services puede informarse al respecto de si el Cliente puede cumplir sus obligaciones de pago en virtud del Contrato. En el caso de que, sobre la base de esta investigación, Online PrePaid Services tenga buenos fundamentos para no celebrar el Contrato, tiene el derecho de rechazar un pedido o de vincular al mismo condiciones especiales.

## Artículo 8. Pago

8.1. Dada la naturaleza del Servicio ofrecido por Online PrePaid Services, es necesario el pago completo por parte del Cliente antes de enviar el Código.

8.2. Al realizar el pedido, el Cliente puede elegir entre diferentes métodos de pago. Al principio del proceso de pedido, y antes de que entre en vigor el Contrato, se informará al Cliente de los diferentes métodos de pago. Dependiendo del método de pago elegido es posible que se apliquen costes de transacción adicionales. En dicho caso, esto se indicará claramente al Cliente durante el proceso de pedido y antes de que entre en vigor el Contrato.

8.3. Online PrePaid Services se reserva el derecho de rechazar la entrega del Código, sin por ello tener que dar razones y a pesar de pago por parte del Cliente. En ese caso, Online PrePaid Services no cobrará el pago realizado por el Cliente o procederá a reembolsar el importe recibido.

8.4. En caso de disolución o cancelación correcta y oportuna del Contrato, de conformidad con el artículo 9.1 o 10.3, Online PrePaid Services reembolsará el importe pagado por el Cliente tan pronto como sea posible, pero no más tarde de los catorce (14) días siguientes a la fecha en la cual el Cliente notificó a Online PrePaid Services la disolución o cancelación en cuestión.

8.5. Para la devolución, Online PrePaid Services utilizará el mismo método de pago utilizado por el Cliente, salvo que el Cliente esté de acuerdo con un método de pago diferente. Esta devolución es gratuita para el Cliente.

## Artículo 9. Derecho de revocación

9.1. En el marco de la provisión de servicios de acuerdo con el "Buy-Sell model", el Cliente puede invocar el Derecho de revocación, considerándose el "momento en el que se canjeó el Código en el

Socio” como el “momento de entrega del Servicio”, tal y como se establece en la definición del Derecho de revocación.

9.2. En el marco de la provisión de servicios de acuerdo con el modelo “Agency model”, el Cliente puede invocar el Derecho de revocación, considerándose el “momento en el que se entregó el Código Socio” como el “momento de entrega del Servicio”, tal y como se establece en la definición del Derecho de revocación.

9.3. Si el Cliente utiliza el Derecho de revocación, deberá notificar este hecho a Online PrePaid Services dentro del plazo que se indica en el artículo 9.1 o 9.2, utilizando para ello el formulario modelo para revocación que figura en el Anexo 1, o de otra manera inequívoca.

9.4. El riesgo y la carga de prueba para el ejercicio correcto y oportuno del Derecho de revocación recae sobre el Cliente.

## Artículo 10. Entrega

10.1. El Código se puede entregar de dos maneras diferentes: i) a través de la dirección de correo electrónico que el Cliente ha proporcionado a Online PrePaid Services, y/o ii) mostrando directamente el Código en la pantalla de ordenador del Cliente. Cuando se muestre el Código en la pantalla del ordenador, el Cliente también recibirá un correo electrónico de confirmación de la entrega. Online PrePaid Services no es responsable, ni estará sujeto a ninguna obligación, si el Cliente ha proporcionado una dirección de correo electrónico incorrecta.

10.2. Online PrePaid Services enviará el Código al Cliente inmediatamente, a más tardar una hora después de recibir el pago del Cliente. No obstante, el plazo de entrega depende de la modalidad de pago elegida. El pago con ciertos métodos de pago - como las transferencias bancarias, PayPal, Skrill y la tarjeta de crédito - pueden requerir entre 1 y 5 días hábiles para su procesamiento (dependiendo del banco y de los métodos de pago seleccionados).

10.3. Si el Código no se entrega en el plazo establecido en el artículo 10.2, o si el Contrato solo se puede ejecutar parcialmente, el Cliente recibirá una notificación de Online PrePaid Services en un plazo máximo de 2 (dos) Días hábiles después de recibir el pago. En ese caso, el Cliente tendrá el derecho de rescindir el Contrato sin costes y Online PrePaid Services reembolsará el importe que el Cliente ha pagado lo antes posible, a más tardar en los catorce (14) Días siguientes a la fecha en la cual el Cliente ha notificado la disolución a Online PrePaid Services.

10.4. Cada Código es único y solo se puede canjear una vez en un Socio. La reproducción, modificación y/u ofrecer de nuevo el Código se considera un fraude y es ilegal.

## Artículo 11. Conformidad

11.1. En tanto en cuanto el Código se proporcione de acuerdo con el modelo “Buy-Sell model”, Online PrePaid Services garantiza que el Código cumple las especificaciones que figuran en la oferta, los requisitos razonables de fiabilidad y/o aptitud para el uso, así como que cumplen las disposiciones legales y/o regulaciones gubernamentales existentes en la fecha de la celebración del Contrato.

11.2. En tanto en cuanto el Código se proporcione de acuerdo con el modelo “Agency model”, las condiciones generales del Socio son aplicables en lo que respecta a la conformidad del Código. No obstante a lo anterior, si después de la entrega del Código este parece no ser válido, no se puede canjear o no funciona, el Cliente debe ponerse en contacto con el Servicio de atención al cliente de Online PrePaid Services de una de las maneras descritas en el artículo 3.

11.3. Online PrePaid Services no es parte en, ni tiene una relación jurídica con, el Contrato entre el Socio y el Cliente, mediante el cual se canjea el Código por un producto (contenido) o un servicio subyacente del Socio. Por lo tanto, Online PrePaid Services no puede ser considerado responsable u obligado a entregar el producto (contenido) o el servicio subyacente del Socio.

11.4. El Cliente es responsable de hacer el pedido del Código correcto. Online PrePaid Services no puede ser considerado responsable de que el Cliente haya hecho el pedido de un Código incorrecto.

## Artículo 12. Propiedad intelectual

12.1. Todos los derechos de propiedad intelectual, incluyendo, aunque no limitándose a, los derechos de marca, derechos de nombre comercial, derechos de autor y derechos de bases de datos relativos al Servicio de Online PrePaid Services, incluyendo el software subyacente y el contenido que aparece en el Sitio web y/o en la aplicación (móvil), pertenecen a Online PrePaid Services y/o a sus licenciatarios (como Socios).

12.2. El Cliente respeta los derechos de propiedad intelectual de Online PrePaid Services y de sus licenciatarios y:

- a. No copiará, cortará, insertará hiperenlaces/enlaces profundos, copiará, publicará, promocionará, comercializará, integrará, combinará o utilizará de cualquier otra manera el Servicio, incluyendo el software subyacente y/o el contenido en el Sitio web y/o aplicación (móvil);
- b. No eliminará o modificará los avisos de derechos de autor;
- c. Usará el Servicio de una manera correcta y lícita.

## Artículo 13. Sistema de reclamaciones

13.1. Online PrePaid Services dispone de un sistema de reclamaciones, tratando cualquier reclamación conforme a lo dispuesto en dicho procedimiento de reclamaciones.

13.2. Las reclamaciones sobre la ejecución del Contrato se deben presentar a Online PrePaid Services con la mayor diligencia posible, con una descripción clara y completa, y de alguna de las maneras estipuladas en el artículo 3, tras constatar el Cliente las deficiencias.

13.3. Las reclamaciones presentadas serán registradas y tramitadas con la mayor brevedad posible (dependiendo de la apertura del Servicio de atención al Cliente en relación con el momento de entrada de la reclamación).

13.4 Aquellos Clientes con sede en la Unión Europea también tienen la posibilidad de presentar una reclamación a través de la plataforma RLL de la Comisión Europea. Esta plataforma RLL se encuentra en <http://ec.europa.eu/odr>.

## Artículo 14. Derecho aplicable

14.1. En el Contrato entre Online PrePaid Services y el Cliente, al que se refieren las presentes Condiciones generales, es aplicable la ley de los Países Bajos, sin perjuicio de cualquier protección adicional en virtud de disposiciones imperativas de la ley del país del Cliente.

14.2. Todos los litigios relacionados o procedentes de las ofertas de Online PrePaid Services o de un Contrato serán presentados ante el Tribunal de Brabante Oriental, salvo si la Ley asigna otro juez competente.

*Enero de 2017*



**Anexo 1:**

**Formulario modelo de revocación**

*(cumplimentar y devolver el presente formulario solo cuando desee revocar el Contrato)*

- A la atención de: Online PrePaid Services B.V.  
Hoevenweg 19  
5652AW Eindhoven (Países Bajos)  
  
Correo electrónico: support.nl@startselect.com

Yo/Nosotros\* le comunico/comunicamos\*, por la presente, que yo/nosotros\* revoco/revocamos el Contrato relativo a

la compra del Código: [descripción del Código]

\*

- Pedido el [fecha del pedido de servicios o recepción de productos]

- [Nombre del Cliente/Clientes]

- [Dirección del Cliente/Clientes]

- [Firma del Cliente/Clientes] (solo si se entrega el presente formulario en papel)

*\* Tachar lo que no proceda o cumplimentar lo que proceda.*