

**Datos identificativos del proveedor**

Lampemesteren GmbH  
Rabanusstraße 14-16  
36037 Fulda (Alemania)

Sociedad de responsabilidad limitada con domicilio social en Fulda, Alemania  
Tribunal municipal de Gießen, nº de registro mercantil HRB 9016

Dirección ejecutiva: Vanessa Stützle, Rosanna Gehring

NIF-IVA según el art. 27a de la ley alemana del impuesto sobre la venta: DE 347 701 450

Nº de reg. WEEE (equiv. a REI-RAEE): DK 24210081

Responsables de contenidos según el art. 5 de la ley alemana de servicios de telecomunicación y el art. 18, párr. 2 del acuerdo interno del Estado alemán en materia de radiodifusión (RStV): Vanessa Stützle, Rosanna Gehring

Nuestro servicio de atención al cliente está a su disposición para cualquier consulta o reclamación en las siguientes [formas de contacto](#).

[www.elmaestrodelailluminacion.es](http://www.elmaestrodelailluminacion.es)

**La cláusula obligatoria relativa al derecho de desistimiento de los consumidores en materia de contratos a distancia está contenida en el punto 6 de las condiciones generales de venta y suministro.**

**Con respecto al almacenamiento de estos documentos y a las posibilidades de consulta del texto del contrato (texto de oferta), lea el punto 2 de las condiciones generales.**

**Buscamos soluciones orientadas al cliente incluso en los asuntos de carácter jurídico. Puede contactar con nosotros por teléfono o a través de los demás medios aquí facilitados. Naturalmente, sus derechos legales no se verán afectados si no nos contacta. Los proveedores de productos y servicios a través de internet están obligados especialmente por la ley a proporcionar numerosas indicaciones con respecto al contrato con sus clientes y a las condiciones del mismo. En el texto contenido a continuación hemos reunido tales indicaciones junto con nuestras condiciones de envío y demás cuestiones de relevancia para su contratación.**

**Índice de las condiciones generales de venta y suministro**

1. Validez
2. Posibilidad de almacenamiento y consulta del texto del contrato
3. Contratación e idioma del contrato
4. Precios, gastos de envío y descuentos
5. Pago y entrega
6. Derecho de desistimiento
7. Ampliación voluntaria de la garantía de desistimiento a 50 días (política de devolución ampliada)
8. Reserva de dominio
9. Garantía legal de conformidad, gestión de reclamaciones, servicio post-venta y otras cuestiones
10. Privacidad
11. Resolución de litigios para consumidores
12. Derecho aplicable y jurisdicción
13. Cláusula de salvaguardia

**Condiciones generales de venta y suministro  
(información de carácter legal)****1. Validez**

**1.1.** Suministramos nuestros productos exclusivamente de acuerdo con las siguientes condiciones generales de venta y suministro, las cuales forman la base de todos los contratos celebrados con nuestra empresa en relación con las ofertas de nuestra tienda de internet. Queda excluida cualquier otra condición comercial del cliente que contravenga o difiera de las presentes condiciones. Las siguientes condiciones de venta y suministro también tendrán validez exclusiva cuando nuestra entrega y servicio se efectúen sin ningún tipo de reserva por parte del cliente aun sabiendo que existan condiciones comerciales contrarias o divergentes de este último.

**1.2.** En estas condiciones de venta y suministro, el término “consumidores” se refiere a las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. También son consumidores las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial. Los empresarios (compradores corporativos) son personas físicas o jurídicas o sociedades personales con capacidad jurídica que efectúan pedidos con finalidad de tipo comercial, autónoma o profesional. En estas condiciones de venta y suministro son “clientes” tanto los consumidores como los empresarios.

**1.3.** Para realizar un pedido como cliente corporativo en una transacción transfronteriza es necesario especificar un número de identificación fiscal válido en el contexto del pedido o a través de la cuenta del cliente. Al introducir un NIF-IVA válido en el campo previsto para ello, el cliente confirma que realiza el pedido como empresario en el contexto de su negocio. Si el cliente no introduce su NIF-IVA nacional o extranjero, o bien introduce un número no válido, el cliente confirma que no realiza el pedido como cliente corporativo o en el contexto de su negocio. En este caso, se trata al cliente como privado. No es posible un cambio o modificación posterior.

**2. Posibilidad de almacenamiento y consulta del texto del contrato**

**2.1.** Durante el proceso de pedido ponemos a su disposición estas condiciones generales junto a las demás cláusulas del contrato incluyendo los datos de su pedido. Puede archivar esta información efectuando la descarga de las condiciones generales y el almacenamiento de los datos resumidos del proceso de pedido en

## **Términos y condiciones de venta**

la tienda electrónica con la función correspondiente de su navegador o bien esperando la confirmación del pedido que nosotros le enviaremos además por correo electrónico a la dirección indicada tras finalizar su pedido. Este mensaje de confirmación del pedido contiene asimismo las cláusulas del contrato con los datos de su pedido y estas condiciones generales y puede imprimirse fácilmente o guardarse con su programa de correo electrónico.

**2.2.** El texto del contrato se almacena en nuestros servidores, pero Ud. no podrá acceder a él de inmediato por motivos de seguridad. Proporcionamos un acceso directo protegido por contraseña ("Mi cuenta") para cada cliente. Al registrarse, podrá gestionar aquí sus datos y consultar los detalles de su pedido. El cliente se compromete a tratar sus datos de acceso personales de un modo confidencial y a no hacerlos accesibles a personas no autorizadas. En nuestro sitio web encontrará las condiciones generales de venta y suministro en la versión más actualizada.

### **3. Contratación e idioma del contrato**

**3.1.** Al efectuar un pedido, Ud. celebra un contrato con la empresa Lampemesteren GmbH. En nuestra tienda electrónica la contratación puede efectuarse de momento solo en idioma español.

**3.2.** Antes de finalizar su pedido existe la posibilidad de comprobar y corregir los datos que haya introducido. Al finalizar su pedido Ud. emite una declaración contractual obligatoria. La confirmación de su pedido se produce inmediatamente tras efectuarse la recepción correcta del mismo.

**3.3.** Un contrato vinculante se produce inmediatamente después de su pedido, si acepta la invitación correspondiente y finaliza su pedido con el pago a través de uno de los servicios de pago en línea que le ofrecemos, confirmando la instrucción de pago. Nuestros servicios de pago en línea son PayPal, Apple Pay, pago con tarjeta de crédito o débito y Tustly con Adyen N.V.

**3.4.** Por lo general, Ud. recibirá el mensaje electrónico con el requerimiento de pago o el aviso de envío el mismo día de efectuarse el pedido.

### **4. Precios, gastos de envío y descuentos**

**4.1.** Para los pedidos realizados en nuestra tienda online se aplican los precios indicados en la oferta en el momento del pedido. Nuestros precios incluyen el IVA legal vigente y no incluyen los gastos de envío, los cuales se indicarán en el resumen del pedido antes de finalizar la compra.

Encontrará información relativa a los gastos de envío en nuestra tienda.

Por el momento no realizamos envíos a Canarias, Ceuta y Melilla. Lamentamos las molestias.

### **5. Pago y entrega**

**5.1.** Le ofrecemos las modalidades de pago indicadas a continuación. No obstante, nos reservamos el derecho de remitir al cliente a otra modalidad de pago distinta a la del pago por factura según el resultado de una comprobación crediticia. No es posible exigir el pago por factura (transferencia bancaria tras el envío de la mercancía). Puede elegir entre las siguientes modalidades de pago:

**Términos y condiciones de venta**

- **Transferencia bancaria**

Seleccionando este método de pago, Ud. transfiere el importe de compra a nuestra cuenta por adelantado. Le reservamos la mercancía solicitada en su pedido durante un plazo de catorce días. Dispondrá de este tiempo para realizar la transferencia del importe total de su pedido a la cuenta de Lampemesteren GmbH. Encontrará los datos bancarios en el email de confirmación de su pedido. Si no se realiza el pago en el plazo de catorce días, la reserva de la mercancía se anulará y el pedido se cancelará automáticamente.

- **Pago con tarjeta de crédito (VISA, MasterCard, Maestro) o de débito (4b)**

Simplemente inserte su número de tarjeta de crédito o débito, fecha de validez y código de verificación. Estos datos no se guardan, sino que se transmiten directamente con SSL de 128 bits de encriptación segura a Adyen N.V. La tarjeta de crédito o débito debe ser registrada por el banco emisor para Verified by VISA o MasterCard SecureCode. La autenticación a través de un código de seguridad personal se realiza de forma segura entre usted y su banco.

Al hacer el pedido, el importe se reservará en su tarjeta de crédito o débito. Una vez que se ha enviado el pedido, se le cobrará el importe.

Este método de pago simple y rápido es completamente gratuito.

- **PayPal / PayPal Express**

Ud. abona el importe de compra a través del proveedor en línea PayPal. Para ello deberá estar registrado o registrarse en ese momento (excepto en pedidos realizados directamente a través de Paypal), legitimar el pago con sus datos de acceso y confirmarnos la orden de pago. Si usa PayPal Express, recibiremos además los datos de direcciones existentes en su cuenta de PayPal. A continuación, Ud. confirma el pago finalizando el pedido en nuestra tienda electrónica. Durante la realización del pedido recibirá indicaciones adicionales para acceder a la página del proveedor de pagos.

- **Amazon Pay**

En ElmaestrodelaIluminacion.es se pueden realizar el pago del pedido con Amazon Pay, utilizando así la información sobre la dirección de entrega o el método de pago existentes en la cuenta Amazon. Se podrá pagar de modo fácil, seguro y rápido. Este método de pago es gratuito y los datos están totalmente protegidos.

- **Apple Pay**

Usted paga directamente a través de su cuenta de Apple. Después de enviar su pedido, será redirigido a Apple, donde podrá autorizar el pago del importe del pedido. Tan pronto como seamos informados de su autorización, se enviará su pedido, en función del plazo de entrega especificado para cada artículo. Dependiendo del método de pago almacenado con Apple Pay, el importe real de la factura, una vez deducidos los posibles descuentos, cupones, etc., se cargará inmediatamente después de la autorización o tras el envío.

- **Trustly**

Con Trustly puede realizar pagos directamente desde su cuenta bancaria, sin necesidad de un registro adicional. Solo tiene que seleccionar su banco y confirmar el pago. El importe se cargará inmediatamente en su cuenta. Encontrará más detalles durante el proceso de pedido.

**5.2.** Los envíos se realizan a través de nuestras empresas logísticas colaboradoras. No es posible el envío a apartados o listas de correos. Son posibles los envíos a puntos de recogida (pickup) de la empresa GLS. A no ser que se acuerde lo contrario, la entrega se efectuará mediante transporte de puerta a puerta a la dirección indicada por el cliente. Recibirá un mensaje una vez que la mercancía haya salido de nuestras instalaciones. Las entregas a las denominadas “estaciones de paquetes” se efectuarán solo en casos excepcionales. En caso

## **Términos y condiciones de venta**

de que la entrega no pueda efectuarse, recibirá un mensaje del transportista que le informará de las opciones disponibles.

**5.3.** En caso de pedidos de varios artículos con plazos de entrega distintos, siempre procuramos efectuar una entrega completa. Si la diferencia temporal es considerable, le enviaremos –excepcionalmente y siempre que Ud. lo considere solicite– los artículos que ya estén disponibles. Ello no causa ningún aumento de los gastos de envío.

**5.4.** El plazo de entrega se alargará de la manera correspondiente en caso de producirse huelgas o cierres que impidan la entrega o de otras circunstancias de las que no seamos responsables, especialmente en caso de retrasos de entrega provocados por fuerza mayor. El comprador será informado de inmediato acerca de la existencia y de la resolución de tales obstáculos.

**5.5.** Lo siguiente se aplica a compradores corporativos: el riesgo de pérdida y deterioro fortuitos de la mercancía será transferido al producirse la entrega, en el formato de venta con envío al efectuarse la entrega de la mercancía al transportista o a la persona o el establecimiento designado para la realización del envío.

**5.6.** En caso de pago por adelantado con transferencia bancaria, el plazo de entrega comenzará el día siguiente a la emisión de la orden de pago al banco remitente. En el caso de otros métodos de pago, el plazo de entrega comenzará el día siguiente a la celebración del contrato. Independientemente del método de pago, el plazo de entrega finalizará con la expiración del último día del plazo. Si, en el lugar de entrega, el último día del plazo cae en domingo o en un día festivo reconocido por el Estado, dicho día se sustituirá por el siguiente día laborable.

**5.7.** Los tiempos de entrega indicados en la página de producto hacen referencia a envíos con destino las Islas Baleares y la Península. En envíos con destino las Islas Canarias, los tiempos de entrega pueden sufrir ligeros retrasos.

## **6. Derecho de desistimiento para consumidores**

**6.1.** A continuación encontrará una cláusula relativa a los requisitos y las consecuencias del derecho de desistimiento legal de pedidos a distancia para consumidores.

## Términos y condiciones de venta

Como consumidor, usted tiene derecho a desistir del presente contrato en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación.

El plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales del día que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material del bien o bienes en cuestión.

Para ejercer su derecho de desistimiento, deberá informarnos (Lampemesteren GmbH, Rabanusstraße 14-16, 36037 Fulda, Tel.: +34 911 791264, Correo electrónico: [info@elmaestrodelaIluminacion.es](mailto:info@elmaestrodelaIluminacion.es)) de su decisión de desistir del presente contrato mediante una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o correo electrónico). Puede utilizar el modelo de formulario de desistimiento, aunque su uso no es obligatorio. Si hace uso de esta opción, le enviaremos sin demora (por ejemplo, por correo electrónico) un acuse de recibo de dicho desistimiento.

Para cumplir con el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio 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 dentro de los 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. 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.

Usted deberá devolvernos o entregarnos directamente 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. Usted solo será 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.

## 6.2. Excepciones al derecho de desistimiento

Existen excepciones legales al derecho de desistimiento, por lo que nos reservamos el derecho de acogernos a la siguiente disposición en la relación con el cliente.

El derecho de desistimiento no existe en contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados ni en los demás supuestos legalmente establecidos.

## 6.3. Formulario de desistimiento

A continuación, encontrará el “modelo de formulario de desistimiento” mencionado anteriormente en la cláusula de desistimiento. Su utilización no es obligatoria, pudiéndose formular en cualquier caso un desistimiento propio.

### Modelo de formulario de desistimiento

**Términos y condiciones de venta**

(sólo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato)

- A la atención de Lampemesteren GmbH, Rabanusstraße 14-16, 36037 Fulda (Alemania) - nº de teléfono: +34 911438772 - Correo electrónico: [info@elmaestrodelaIluminacion.es](mailto:info@elmaestrodelaIluminacion.es)

- Por la presente le comunico/comunicamos (\*) que desisto de mi/desistimos de nuestro (\*) contrato de venta del siguiente bien/prestación del siguiente servicio (\*)

- Pedido del/recibido el (\*)

- Nombre del cliente

- Domicilio del cliente

- Firma del comprador (solo si el presente formulario se presenta en papel)

- Fecha

(\*) Táchese lo que no proceda.

**6.4.** Por lo general, las lámparas son artículos frágiles y delicados y han de ser por tanto tratados con el cuidado necesario. Antes de efectuar una devolución le rogamos que embale el artículo cuidadosamente, a ser posible en la caja original con todos los accesorios y con todos los componentes del embalaje. En caso necesario, utilice una envoltura exterior protectora.

**6.5. Vales y descuentos:**

En caso de haberse obtenido un descuento del precio de compra a causa del importe de pedido alcanzado o una deducción por medio de vales y el desistimiento (parcial) provoque que ya no se alcance el importe de pedido necesario para obtener dicho descuento, la diferencia entre la deducción recibida y el importe de pedido original sin dicha deducción será cargada en su cuenta.

**El incumplimiento de las indicaciones precedentes no afecta al ejercicio eficaz del derecho de desistimiento ni debilita la posición jurídica del cliente.**

**7. 50 días política de devolución voluntaria**

**7.1.** Además del derecho legal del consumidor de desistir del contrato de compra en el plazo de 14 días naturales desde el día que se ha recibido la mercancía, nuestra política de devolución ofrece a nuestros clientes una ampliación voluntaria de la garantía de devolución. De este modo, nuestros clientes pueden devolver la mercancía sin necesidad de indicar el motivo de la devolución en un período total de 50 días naturales desde la recepción de la misma. El plazo empezará con la recepción de todo el pedido. Se entenderá que se ha cumplido el plazo de devolución, siempre que el reenvío de la mercancía o la solicitud de devolución se haya efectuado dentro del plazo mencionado. Durante el periodo de garantía de devolución voluntaria, el derecho de devolución únicamente podrá ser ejercido mediante el reenvío de la mercancía, a excepción de aquellos casos en los que la mercancía no pueda ser enviada mediante un paquete. La mercancía que no pueda ser enviada mediante un paquete serán recogida por una empresa de transporte contratada por nosotros. Para ello será necesario contactar previamente nuestro servicio de atención al cliente.

## Términos y condiciones de venta

**7.2.** Si la devolución de la mercancía se realiza de conformidad con la política de devolución voluntaria, devolveremos al cliente el importe íntegro de la compra. La mercancía deberá devolverse con el correspondiente embalaje, y si posible, en la caja original con todos los accesorios y con todos los componentes entregados en el envío original. En el caso de que hubiese cualquier problema con el embalaje o con el uso de nuestro portal de devoluciones, por favor, contacte con nuestro servicio de atención al cliente. Encontrará más información <https://www.elmaestrodelaIluminacion.es/reclamaciones>.

Para la devolución de la mercancía proporcionamos una etiqueta de devolución. Esta etiqueta permite que el paquete se entregue gratuitamente al proveedor de servicios de envío especificado.

**7.3.** Nuestra garantía de devolución voluntaria no es aplicable a la mercancía personalizada en base a las indicaciones específicas del cliente.

**7.4.** Las condiciones indicadas en el presente punto 7 no son de aplicación a devoluciones efectuadas por consumidores dentro de los primeros 14 días (derecho de devolución legal, punto 6 de las condiciones generales) sino únicamente para devoluciones efectuadas bajo esta ampliación voluntaria de garantía de desistimiento de 50 días.

**7.5.** La extensión de la devolución se limita a las compras efectuadas por clientes residentes en un territorio determinado, en este caso, en territorio nacional español.

## 8. Reserva de dominio

La mercancía es de nuestra propiedad hasta producirse el pago completo de la misma. Hasta dicho momento, el cliente no dispondrá de ningún derecho sobre la mercancía.

## 9. Garantía legal de conformidad, gestión de reclamaciones, servicio post-venta y otras cuestiones

**9.1.** En caso de existir una falta de conformidad o defecto de origen de la mercancía, el cliente puede hacer uso de la garantía legal de conformidad, cuya duración es de 3 años desde la entrega del bien en cuestión, y que, según los casos, le permitirá solicitar una reparación o sustitución, de forma completamente gratuita. En caso de no ser posible o razonable sustituir el producto en garantía por uno nuevo o si el plazo de tiempo es exagerado, el consumidor podrá pedir una reducción del precio o resolver el contrato, conforme a lo previsto legalmente en relación con la referida garantía legal.

Conforme a las disposiciones legales, no nos responsabilizaremos de los defectos o daños que no sean de origen, y en particular, de los derivados de:

- un montaje incorrecto (incumpléndose los límites de tensión de suministro, etc.) y/o una utilización incorrecta (uso de productos sin la identificación “resistente a ambientes marinos” correspondiente en un entorno con aire de gran contenido salino o de productos no dotados de un grado de protección IP44 o mayor, etc.) en lugares con una humedad del aire constantemente superior a la media y/o un mantenimiento incorrecto (por el uso de productos de limpieza inadecuados, el empleo de objetos afilados, etc.) de los productos adquiridos.
- un desgaste debido al uso o a causas naturales y habituales, siempre que no se tratara de un desgaste prematuro, atendiendo a la naturaleza de cada producto y a su uso previsto.
- una modificación arbitraria del producto (adiciones, transformaciones, etc.).

Naturalmente, en los casos indicados nuestra responsabilidad solo quedará excluida siempre y cuando nuestra empresa no sea responsable de dichos daños.

**Términos y condiciones de venta**

La garantía de conformidad para los compradores corporativos no consumidores, adquirentes del producto o de los productos para uso en su actividad profesional o productiva, se limita a un periodo de un año a partir de la fecha de entrega de mercancía.

**9.2.** Los empresarios deberán notificar por escrito cualquier defecto visible inmediatamente o, como muy tarde, en un plazo de 5 días a partir de la recepción de la mercancía. En caso de descubrirse defectos no visibles, el comprador tiene la obligación de notificar estos de inmediato o, como muy tarde, en un plazo de cinco días a partir del descubrimiento de tales defectos. Para que el comprador no pierda sus derechos, bastará con enviar a tiempo dicha notificación. De lo contrario se considerará que la mercancía se ha aceptado, aun en lo relativo al defecto existente. Para respetar el plazo bastará con efectuar el envío a tiempo. Los comerciantes están sujetos además al art. 377 del Código Mercantil alemán.

**9.3.** De las limitaciones y exclusiones de responsabilidad de garantía indicadas anteriormente en los puntos 9.1 y 9.2 quedan exceptuadas expresamente las demandas de indemnización legal derivadas de un daños materiales o personales que afecten al cuerpo, la salud o la vida que sean consecuencia de una infracción de deberes de la que seamos responsables y las demandas de indemnización legal por otros daños derivados de una infracción de deberes premeditada o gravemente negligente de nuestra empresa. La validez de tales demandas exceptuadas está sujeta al periodo de 3 años estipulado legalmente. Las limitaciones o exclusiones de derechos de garantía no serán válidas en caso de que hayamos asumido una garantía por la calidad de la mercancía u ocultado la existencia de un defecto de manera dolosa. Tampoco quedará excluida ninguna posible garantía del fabricante. Siempre y cuando nuestra responsabilidad quede excluida o limitada o bien esté sujeta a las excepciones indicadas anteriormente, esto incluirá asimismo la responsabilidad personal de nuestros empleados, colaboradores, representantes legales y auxiliares.

**9.4.** En caso de existir una falta de conformidad o defecto de origen sujetos a la garantía legalmente estipulada, estamos obligados a proporcionar una solución –es decir, a reparar el defecto o sustituir el artículo– dentro del plazo de garantía. Con carácter general, los consumidores tendrán la opción de elegir, en caso de defecto, si la solución ha de consistir en una reparación o en una sustitución. Conforme a las disposiciones legales en la materia, tenemos derecho a rehusar el tipo de solución elegida, especialmente si su realización solo es posible con gastos desproporcionados y el otro tipo de restitución no supone desventajas considerables para el cliente. En los contratos con compradores no consumidores, para un uso profesional de los productos, la elección del tipo de solución corresponderá exclusivamente a nuestra empresa. En caso de que se den los supuestos legales de inaplicación de una reparación o una sustitución, el cliente tendrá derecho a exigir una reducción correspondiente del precio de compra o a desistir del contrato. Si se dan los requisitos legales necesarios, también es posible que exista el derecho de indemnización por daños y perjuicios. La posibilidad de resolución quedará excluida si el defecto solo reduce el valor o la aptitud de la cosa comprada de manera insignificante.

**9.5.** La satisfacción de nuestros clientes es una de nuestras prioridades. Puede contactar con nosotros en cualquier momento utilizando una de las formas de contacto indicadas al principio de este documento. Procuraremos atender su consulta lo antes posible y contactaremos con Ud. tras recibir sus documentos, solicitudes o reclamaciones. Le rogamos que nos conceda algo de tiempo, ya que las demandas de garantía requieren a menudo la intervención del fabricante. En caso de reclamaciones, nos ayudará a atenderle describiendo la causa del problema con la mayor exactitud posible y, en caso necesario, enviándonos una copia de la documentación del pedido o indicando al menos el número de referencia, su número de cliente, etc. Si no recibe ninguna respuesta en un plazo de 5 días, le rogamos que se ponga en contacto con nuestra empresa. En casos extraordinarios, puede que los mensajes electrónicos se queden “colgados” en los filtros de correo no deseado de nuestros ordenadores o los de nuestros clientes, o que un mensaje no haya llegado a Ud. por otros medios o no se haya enviado debido a un error.

## Términos y condiciones de venta

**9.6.** Para cualquier consulta o reclamación le rogamos que se ponga en contacto con nuestro servicio de atención al cliente, al cual podrá contactar del modo siguiente:

Lampemesteren GmbH  
Rabanusstraße 14-16  
36037 Fulda (Alemania)

Nuestras formas de contacto: <https://www.elmaestrodelailuminacion.es/sobre-nosotros>

**9.7.** Las aceptaciones de garantía comercial del fabricante relativas a los productos vendidos por nuestra empresa fundamentan exclusivamente las demandas dirigidas contra el fabricante en calidad de proveedor de la garantía. Ese hecho no afectará a los derechos legales correspondientes a la garantía de conformidad frente a nosotros como vendedores.

**9.8** Igualmente le recordamos que, conforme a lo previsto legalmente, el fabricante deberá tener a disposición del consumidor un servicio técnico, así como de repuestos, durante un plazo mínimo de 10 años desde el cese de fabricación del producto en cuestión.

**9.9** Por último, para aquellos productos vendidos por nuestra empresa que incorporen elementos digitales (a modo de ejemplo, lámparas inteligentes), le comunicaremos y suministraremos de forma periódica las actualizaciones que pudieran resultar de aplicación a dichos productos, en la medida en que dichas actualizaciones resulten necesarias para el correcto funcionamiento y la conformidad del producto.

## 10. Privacidad

Nuestra política de privacidad se atiene a las disposiciones legales, especialmente a las contempladas en las leyes alemanas sobre protección de datos (BDSG) y servicios de telecomunicación (TMG). En nuestra [política de privacidad](#) encontrará información relativa a la obtención y utilización de sus datos personales, los cuales también contienen información acerca de la comprobación crediticia, durante la cual se calculan índices de probabilidad de falta de pago que incluyen su dirección postal.

## 11. Resolución de litigios para consumidores

Siempre procuramos llegar a un acuerdo con nuestros clientes. Para contactar con nosotros use las otras formas de contacto indicadas. La Comisión Europea pone a disposición de los consumidores una plataforma para la resolución de litigios en línea con información adicional. Esta plataforma puede ser visitada en el enlace <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. No obstante, nuestra empresa no tomará parte en ningún procedimiento de resolución de litigios ante organismos de conciliación de consumidores.

## 12. Derecho aplicable y jurisdicción

**12.1** Para todos los negocios jurídicos o cualquier otra relación jurídica con nuestra empresa se aplicará el derecho de la República Federal de Alemania. Queda excluida la legislación de la ONU sobre contratos internacionales de compraventa (CISG) u otros posibles acuerdos interestatales, también en su transposición al derecho alemán. Sin perjuicio de lo anterior, en contratos cuya finalidad no pueda ser atribuida a la actividad profesional o comercial del titular (contrato con consumidor), al consumidor no se le retirará la protección otorgada derivada de las disposiciones obligatorias y del derecho imperativo del estado que constituya su residencia habitual.

**Términos y condiciones de venta**

**12.2** En las relaciones con comerciantes y personas jurídicas de derecho público, la jurisdicción para todos los conflictos jurídicos derivados de estas condiciones de venta y suministro y de los distintos contratos regidos por las mismas, incluidas las demandas sobre letras de cambio y cheques, será la de nuestro domicilio social. En tales casos también tendremos derecho a presentar una demanda en la sede del cliente. En caso de existir eventualmente una jurisdicción exclusiva, ésta no se verá afectada por la disposición anterior, en especial, respecto de los contratos suscritos con consumidores en lo que la jurisdicción aplicable será la equivalente al domicilio del consumidor.

**13. Cláusula de salvaguardia**

En caso de que algunas disposiciones de estas condiciones generales de venta y suministro sean ineficaces total o parcialmente o pierdan su eficacia en el futuro, este hecho no afectará a su validez general. Las disposiciones ineficaces serán reemplazadas por las disposiciones legales correspondientes. Se aplicará el mismo procedimiento en caso de que las condiciones generales de venta y suministro contengan lagunas no previstas.

Última edición: Mayo 2025

**Lampemesteren GmbH**