

CONDICIONES GENERALES DE ENTREGA DE NATURA FOUNDATION

Cláusula 1: Definiciones

Natura:	Natura B.V. (nº reg. Cám. Com.: 60277513, con domicilio social en Numansdorp (municipio de Cromstrijen) y oficinas en (3281 NC) Edisonstraat 64, usuaria de estas condiciones.
Consumidor:	Persona física que no actúa en el ejercicio de su profesión o actividad empresarial y que visita la web para comprar y recibir un curso.
Terapeuta:	Terapeuta u otro profesional sanitario que visita la web para comprar y recibir un curso.
Alumno:	El consumidor o terapeuta que se ha inscrito en un curso de formación y que participa o la empresa que hace participar a su personal en el curso de formación.
Curso/s:	Curso/s de formación y eventos organizados y ofertados por Natura.
Contrato:	Contrato celebrado entre Natura y el alumno relativo a la venta y entrega del curso de formación.
Partes:	El conjunto de Natura y el alumno.
Condiciones:	Estas condiciones generales de entrega.
Web:	Sitio web www.naturafoundation.nl de Natura y/o otros posibles sitios web de Natura en los que los alumnos puedan inscribirse en un curso de formación.

Cláusula 2: General

- 2.1 Estas condiciones se aplicarán a cualesquiera ofertas, presupuestos y contratos de venta y entrega de un curso de formación, a no ser que las partes acuerden no aplicarlas de forma explícita y por escrito.
- 2.2 Si el contrato contuviera cláusulas que entrasen en contradicción con las condiciones, prevalecerá lo estipulado en el contrato.
- 2.3 En caso de conflicto entre las traducciones del texto de estas condiciones o de falta de claridad de las mismas, prevalecerá siempre el texto de las condiciones redactado en lengua neerlandesa.
- 2.4 Si una cláusula de estas condiciones fuese nula o si tuviese que ser anulada o, por otros motivos, las partes no pudieran apelar a ella, Natura se reservará el derecho de sustituir esa cláusula por otra que sí sea válida y obligatoria. Al hacerlo se tendrán en cuenta en la mayor medida posible el objetivo y la intención de la cláusula original. En tal caso, las demás cláusulas conservarán su vigencia de forma íntegra.

Cláusula 3: Oferta y celebración del contrato

- 3.1 Todas las ofertas serán sin compromiso a no ser que se indicase expresamente lo contrario por escrito. Por consiguiente, Natura no quedará obligada por ninguna oferta. La oferta servirá solo como invitación al alumno para inscribirse en un curso. También serán sin compromiso todos los posibles folletos, listas de precios y similares publicados o manejados por Natura.
- 3.2 El contrato no se celebrará hasta el momento en que el alumno acepte la oferta. La aceptación de la oferta se producirá al rellenar todos los datos en la web y enviar el formulario digital cumplimentado. Inmediatamente tras el envío del mismo, Natura confirmará por correo electrónico la recepción del formulario digital y la celebración del contrato.
- 3.3 Natura se reservará el derecho a rechazar una inscripción a un curso, por ejemplo, si lo determina el número de inscripciones en el mismo o si un alumno no cumple los requisitos de admisión, caso de haberlos. En tal eventualidad, Natura informará de ello al (candidato a) alumno en un plazo entre dos y cinco días laborables tras la recepción de su formulario de inscripción.
- 3.4 La legislación y normativa relativas a las ventas al consumidor (por ejemplo, el derecho de desistimiento en el sentido de la cláusula 4 de estas condiciones) se aplicarán al contrato exclusivamente en el caso de que fuera un consumidor quien cerrase el contrato.
- 3.5 Cualesquiera acuerdos complementarios o modificaciones del acuerdo y/o las condiciones realizadas posteriormente, así como los acuerdos (verbales) y/o promesas hechas por el personal de Natura o, en

nombre de ella, por vendedores, agentes, representantes, terceros contratados por Natura u otros intermediarios, solo comprometerán a Natura si esta les ha autorizado para ello por escrito a través de personas autorizadas.

Cláusula 4: Derecho de desistimiento

- 4.1 Esta cláusula se aplicará en el caso de que el consumidor fuese quien hubiera cerrado el contrato con Natura en el marco de un sistema organizado para la venta a distancia de productos, contenido digital y/o servicios, para el que hasta la celebración del contrato se hubiesen utilizado exclusivamente o en parte una o más técnicas de comunicación a distancia ("venta a distancia").
- 4.2 En caso de compra a distancia, el consumidor tendrá un periodo de reflexión de catorce (14) días naturales durante el cual podrá desistir del contrato (rescisión). La rescisión tendrá por consecuencia que dejará de ser obligatorio utilizar los servicios solicitados (el seguimiento del curso), tras lo cual el consumidor recuperará (una parte de) su dinero. Una vez expirado el periodo de reflexión dejará de haber derecho de desistimiento.
- 4.3 El periodo de reflexión mencionado en el punto 1 contará desde el día en que el consumidor hubiese confirmado (digitalmente) que quería utilizar los servicios.
- 4.4 Si el consumidor deseara ejercer su derecho de desistimiento, deberá comunicarlo a Natura dentro del periodo de reflexión rellenando y enviando digitalmente el formulario a tal efecto que se puede encontrar en la web, o bien comunicándoselo a Natura de otro modo escrito e inequívoco. El riesgo y la carga de la prueba del ejercicio correcto y a su debido tiempo del derecho de desistimiento serán asumidos por el consumidor.
- 4.5 Natura reembolsará todos los pagos del consumidor relacionados con el contrato del que aquel hubiera desistido.
- 4.6 Natura reembolsará el importe a pagar de inmediato, en todo caso en los catorce (14) días siguientes a la fecha en que el consumidor comunicase el desistimiento. Natura tendrá derecho a demorar el reembolso hasta haber confirmado el correspondiente estado de desistimiento. Si el consumidor hubiera solicitado expresamente a Natura cumplir el contrato dentro del periodo de desistimiento y a continuación lo rescindiese dentro de dicho plazo, el consumidor adeudará a Natura una cantidad proporcional a la parte del acuerdo cumplida por Natura en el momento en que el consumidor ejerciera su derecho de desistimiento con respecto a la cantidad que adeudaría el consumidor en caso de cumplimiento íntegro del acuerdo.

Cláusula 5: Ejecución del contrato

- 5.1 Con la celebración del contrato, las partes contraerán la obligación de esforzarse por obtener un resultado lo mejor posible.
- 5.2 En la medida en que así lo exigiera la buena ejecución del contrato, Natura tendrá derecho a encargar determinadas actividades a terceros.
- 5.3 Natura no se hará responsable de los daños de cualquier naturaleza que fuesen consecuencia de haber partido ella de unos datos facilitados por el alumno que fueran incorrectos y/o incompletos.

Cláusula 6: Precio y pago

- 6.1 Las partes acordarán el precio del curso en el que participará el alumno tal como aparezca indicado en el contrato. Si factores externos, como un cambio en la legislación o la normativa, provocasen una subida o una bajada de precios, estos costes repercutirán en el alumno, debiendo este pagarlos a Natura, o bien Natura se los abonará a él.
- 6.2 A no ser que se especifique lo contrario, los precios indicados incluirán café, té y, dado el caso, almuerzos. El material didáctico online necesario estará asimismo incluido en el precio.
- 6.3 En función del curso, se podrá elegir entre pagar en uno (1), tres (3) o diez (10) plazos. Las diferentes opciones en cuanto a los plazos estarán indicadas en la web para cada curso. Si el alumno eligiera pagar todo el importe de una vez, recibirá una factura. Esta factura deberá ser hecha efectiva como máximo a los catorce (14) días de la fecha de la factura. En el caso del pago en tres (3) o diez (10) plazos, el titular de la cuenta autorizará el cargo automático en cuenta. A más tardar antes del primer día del curso, deberá estar

satisfecho (al menos) el primer plazo. A más tardar antes del último día del curso, deberá estar satisfecho el último plazo.

- 6.4 Si el alumno no cumpliera con sus obligaciones de pago a su debido tiempo, solo por ese hecho ya incurrirá en mora, sin que para ello se requiera ningún requerimiento ni emplazamiento. En tal caso, Natura podrá negarle al alumno el acceso al curso.
- 6.5 Cualquier pago realizado por el alumno a Natura se descontará primero de los intereses y costes adeudados por el alumno a Natura.
- 6.6 No se reembolsarán los cursos pagados.
- 6.7 A las tarifas acordadas se les aplicará una actualización anual. Además, Natura tendrá derecho a aumentar los precios de forma anticipada si entre el momento de la oferta y el de la entrega hubieran subido las tarifas relativas, por ejemplo, a sueldos, materiales o precios de alquiler, en cuyo caso el alumno tendrá derecho a rescindir el contrato si esto ocurre en los tres primeros meses tras la celebración del mismo.
- 6.8 Si el pago relacionado con un curso lo realizase un tercero, el alumno seguirá siendo responsable del pago a tiempo en virtud de esta cláusula.

Cláusula 7: Entrega

- 7.1 Todos los plazos de entrega mencionados por Natura estarán establecidos según su leal saber y entender basándose en datos que conoce en el momento de la celebración del contrato. Los plazos de entrega se respetarán en la mayor medida posible, pero no se considerarán plazos límite, a no ser que se acordase lo contrario por escrito. Excepto en caso de dolo o negligencia grave por parte de Natura, el hecho de exceder un plazo de entrega no le dará derecho al alumno a la rescisión total o parcial del contrato ni a compensación alguna por cualquier daño sufrido por el alumno.
- 7.2 Natura nunca será responsable de los plazos excedidos por retrasos por parte de terceros en la entrega de materiales de los cursos.

Cláusula 8: Participantes, clases, material educativo y exámenes

- 8.1 El alumno deberá respetar las normas vigentes en las sedes en las que se den los cursos y sus alrededores.
- 8.2 Natura tendrá derecho a excluir de la participación en el curso a cualquier alumno que por su comportamiento u otro motivo obstaculizase el transcurso de una clase, sin perjuicio de la obligación de pagar el curso completo.
- 8.3 Si el alumno se viera impedido a asistir a una clase, deberá comunicar su baja a Natura lo antes posible, en cualquier caso antes del comienzo de la clase. El alumno podrá hacerse sustituir por un tercero, siempre y cuando Natura hubiese sido informada de ello previamente y por escrito, y que este tercero poseyera el resguardo de inscripción original del alumno para poder presentarlo cuando se le solicite. Natura no estará obligada a repetir clases para un alumno que se hubiese visto impedido para asistir a ellas. No obstante hará cuanto esté en su mano para dar al alumno la posibilidad de asistir aun así a la clase correspondiente dentro de un plazo de un año. El pago de las clases perdidas seguirá siendo obligatorio en su totalidad.
- 8.4 Si una clase no pudiese continuar por enfermedad o falta de espacio, Natura se lo comunicará al alumno lo antes posible y volverá a ofrecer la clase en cuestión lo más pronto posible.
- 8.5 En los festivos nacionales no se ofrecerán clases. Si una clase hubiera sido programada en un día festivo, será anulada.
- 8.6 Natura tendrá derecho en todo momento a modificar la composición y el tamaño de los grupos, la persona docente, el calendario de clases y/o la sede del curso. El alumno será informado de las modificaciones con la debida antelación.
- 8.7 Si el docente que imparte una clase se encontrase ausente, Natura tendrá derecho a anular la clase, o bien, a elección de Natura, a posponerla.
- 8.8 El alumno estará obligado a utilizar el material del curso prescrito por Natura a la hora de ejecutar el contrato.
- 8.9 Si Natura facilitase al alumno un sistema de software (o parte de uno) para que el alumno ejecute el contrato, este tendrá un derecho de uso que durará exclusivamente mientras sea vigente el contrato.
- 8.10 El alumno recibirá su diploma del curso para el que celebró el contrato solo después de haber obtenido una calificación de suficiente en todos los exámenes finales.

- 8.11 El material didáctico facilitado estará destinado exclusivamente para el uso individual.
- 8.12 No se facilitarán copias del material didáctico.
- 8.13 Natura se reservará el derecho a desviarse del orden indicado en el anuncio y/o del contenido del programa del curso y a emplear otros ponentes/docentes.

Cláusula 9: Anulación

- 9.1 En caso de que, a juicio de Natura, no haya suficientes inscripciones en un curso, Natura tendrá derecho a anularlo y anular así (una parte de) el contrato y/o a no aceptar una inscripción, sin estar obligada a indemnizar por daños o gastos. Natura devolverá al alumno las cantidades que ya hubiera pagado por las partes del curso anuladas.
- 9.2 El alumno tendrá la posibilidad de terminar el contrato transcurrido el plazo de desistimiento en el sentido de la cláusula 4 pero antes de la fecha (de inicio) del curso. En ese sentido, en caso de anulación como máximo un (1) mes antes de la fecha (de inicio) del curso, Natura cobrará al alumno 50,00 € por gastos administrativos; y en caso de anulación a menos de un (1) mes de la fecha (de inicio) del curso, un 25% del precio acordado del curso.
- 9.3 En los demás casos en los que el alumno terminase anticipadamente el acuerdo, no habrá lugar a derecho a devolución del precio adeudado (o parte de él).

Cláusula 10: Reclamaciones

- 10.1 El alumno revisará el material didáctico entregado inmediatamente después de haberlo recibido, y comunicará a Natura posibles daños visibles, errores y similares inmediatamente después de descubrirlos (como máximo durante la (primera) clase), añadiendo después una confirmación por escrito. En caso de que faltase una reclamación tal, en su debido momento, se considerará que el material didáctico ha sido recibido en buenas condiciones y que cumple el contrato.
- 10.2 El alumno comunicará a Natura sus reclamaciones sobre (parte de) el curso inmediatamente tras el descubrimiento y, a ser posible, aún durante el curso (si bien como máximo dentro de los ocho (8) días laborables siguientes a la finalización de este), asimismo acompañando una confirmación de ello por escrito en la que se facilite toda la información relevante al respecto. Todas las consecuencias de no comunicarlo a tiempo irán por cuenta y riesgo del alumno.
- 10.3 Se seguirá el modo de trabajo descrito a continuación:
 - a) Las reclamaciones recibidas serán tramitadas por el oficial de correspondencia y planificación. Todas las reclamaciones serán tratadas de forma confidencial.
 - b) El reclamante recibirá un mensaje de recepción de la reclamación en un plazo de dos semanas.
 - c) La reclamación será tratada por una comisión de reclamaciones independiente compuesta por dos trabajadores de la institución educativa que no estén afectados por la reclamación.
 - d) Si una reclamación no se tramitase, se informará al reclamante como máximo seis semanas después de la fecha de recepción de la reclamación.
 - e) Las reclamaciones serán resueltas por escrito dentro de las ocho semanas siguientes a la fecha de su recepción. Si la tramitación de la reclamación precisase de más tiempo, este plazo podrá extenderse. El reclamante será informado de ello por escrito.
 - f) En un plazo de cuatro días laborables tras el envío de la carta de respuesta, la comisión de reclamaciones se informará sobre el grado de satisfacción en cuanto a la resolución de la queja llamando por teléfono al reclamante.
 - g) Si el reclamante no estuviera satisfecho con la resolución de la reclamación, existirá la posibilidad de recurrir a un tercero independiente que no trabaje para Natura BV. Este tercero independiente será la señora licenciada en derecho L.A. Jansen, que trabaja para Schep Advocaten en Oud-Beijerland, teléfono 0186-643030, correo electrónico info@schep-advocaten.nl. Este laudo será vinculante.
- 10.4 Natura registrará las reclamaciones recibidas en su expediente de reclamaciones. Después abrirá un expediente separado para cada reclamación. La reclamación y su tramitación, así como la correspondencia relacionada, será archivada por Natura en el expediente individual. Dicho expediente será conservado durante un año tras la resolución de la reclamación. Natura evaluará anualmente todas las reclamaciones y resoluciones.

Cláusula 11: Terminación anticipada

- 11.1 Natura podrá terminar por escrito el contrato de forma anticipada, sin estar obligada a pagar ninguna indemnización por daños:
- si fuese evidente que el alumno ha dejado de participar en una o varias partes del curso por iniciativa propia;
 - en caso de que Natura eliminase definitivamente a un alumno del grupo en el que esté;
 - de común acuerdo;
 - al fallecer el alumno, ya sea consumidor o terapeuta;
 - si Natura dejase de poder ofrecer el curso por causas de fuerza mayor.
- 11.2 Salvo lo estipulado en las cláusulas 4 y 9, el alumno no tendrá derecho a terminar el contrato anticipadamente. La terminación anticipada (o postergación) de (parte de) un curso solo será posible en caso de catástrofe o enfermedad grave del alumno o un miembro de su familia en primer grado y tras el consentimiento previo por escrito por parte de Natura. Los gastos relacionados con ello, como el coste de nuevos materiales didácticos o la subida de precio del curso a seguir más adelante, correrán por cuenta del alumno.

Cláusula 12: Fuerza mayor

- 12.1 El plazo de entrega estipulado en la cláusula 7 será extendido por el periodo durante el cual Natura se vea impedida para cumplir con sus obligaciones por causas de fuerza mayor.
- 12.2 Se considerará que existen causas de fuerza mayor por la parte de Natura si esta se viese impedida para cumplir con las obligaciones que emanan para ella del contrato a consecuencia, sin que esta lista sea exhaustiva, de guerra, peligro de guerra, (amenaza de) terrorismo, guerra civil, revuelta, revolución, conflicto, incendio, daños por agua, inundación, medidas gubernamentales, huelga, cierre patronal, ocupación de los locales de la empresa, empleados insustituibles, empleado enfermo, circunstancias meteorológicas, cortes de tráfico o problemas con el suministro de energía.
- 12.3 Asimismo se equiparará a las causas de fuerza mayor cualquier otra causa que sea ajena a la voluntad o al control de Natura.
- 12.4 Si, por una causa de fuerza mayor, la entrega se retrasase por más de tres (3) meses, tanto Natura como el alumno tendrán la potestad de terminar por escrito el contrato sin que se originen derechos de indemnización para ninguna de las partes.

Cláusula 13: Derechos de la propiedad intelectual

- 13.1 Los derechos de autor y/o cualesquiera otros derechos de la propiedad intelectual relativos al material didáctico o a cualquier otra obra que se derivase del contrato, del seguimiento de un curso y de la realización de un examen, o que estuviese relacionada con estos, pertenecerán a Natura o bien a terceros. Los derechos de la propiedad intelectual nunca pertenecerán al alumno.
- 13.2 El material didáctico y demás obras redactados, entregados o facilitados por Natura solo podrán ser utilizados por el alumno para su uso personal. No estará permitido sin el consentimiento previo y expreso por escrito de Natura:
- reproducir y/o divulgar total o parcialmente por medio de impresión, fotocopia, microfilm, laserdisc, disco o cinta magnético, almacenamiento en un sistema de consulta accesible a terceros o de cualquier otra forma, electrónica, mecánica o de otro modo, el material didáctico o cualquier otra obra;
 - ceder, vender o facilitar de cualquier otro modo total o parcialmente a terceros el material didáctico o cualquier otra obra.

Cláusula 14: Responsabilidad

- 14.1 Si el alumno sufriera algún daño debido a un fallo imputable a Natura en el cumplimiento del contrato, Natura será responsable en el sentido del artículo 6:96 del Código Civil neerlandés de los daños que fuesen consecuencia directa e inmediata de dicho fallo, teniendo en cuenta lo estipulado en los puntos siguientes. La responsabilidad de Natura se limitará en todo caso como máximo al valor facturado por la parte del curso de la que emanase la responsabilidad.
- 14.2 Natura no aceptará ninguna responsabilidad por daños a las propiedades (personales) del alumno.

- 14.3 Las disposiciones en materia de responsabilidad recogidas en los puntos anteriores les serán también aplicadas a los terceros contratados por Natura para la ejecución del contrato, así como a las personas de las que sea responsable Natura o un tercero similar.
- 14.4 Todo material didáctico desarrollado y/o compilado por Natura, o bien cualquier otra obra que emane de la ejecución del contrato o tenga relación con ella, ha sido elaborado según leal saber y entender. Natura no responderá de la corrección y completitud del material didáctico. Por consiguiente, Natura no aceptará ninguna responsabilidad por daños de cualquier naturaleza que fuesen consecuencia de acciones y/o decisiones basadas en dichos materiales y obras.
- 14.5 Natura no responderá de la corrección y exactitud de las recomendaciones y consejos prácticos para (los problemas en) la consulta facilitados durante un curso.
- 14.6 Ni Natura ni los docentes aceptarán ninguna responsabilidad por daños de cualquier naturaleza que sean consecuencia de acciones y/o decisiones basadas en dichas recomendaciones/consejos. Al alumno se le aconsejará con insistencia que no utilice estas recomendaciones/consejos en aislado, sino partiendo de sus propios conocimientos y experiencia profesionales, y que compruebe (o haga que alguien compruebe) las recomendaciones que vaya a utilizar antes de aplicarlas a la situación práctica.

Cláusula 15: Ley de protección de datos personales

Natura tratará los datos (personales) del alumno, ya sea consumidor o terapeuta, exclusivamente en virtud de su política de privacidad. Esta política será conforme a la legislación y normativa vigentes, y estará recogida en una declaración de privacidad publicada en la web.

Cláusula 16: Derecho aplicable

- 16.1 Se aplicará el derecho neerlandés al contrato y a los compromisos resultantes del mismo entre Natura y el alumno.
- 16.2 El órgano jurisdiccional competente del Tribunal de Róterdam será el único con competencias para ser puesto al corriente de cualesquiera conflictos entre Natura y el alumno, a no ser que esto fuera contrario al derecho imperativo. Natura podrá prescindir de esta elección de foro y seguir las normas legales sobre competencia.