

## Términos y condiciones

Términos y condiciones que regulan el uso o la venta en el sitio web [www.goldentree.es](http://www.goldentree.es) (en adelante: **Términos y condiciones generales**).

### 1. Introducción

Estos Términos y condiciones generales regulan el uso del sitio web [www.goldentree.es](http://www.goldentree.es), la tienda en línea de la compañía Golden Tree d.o.o. (en adelante: **Tienda en línea**) y la venta de los bienes publicados en la página web.

Al navegar por el sitio web, los visitantes afirman conocer los Términos y condiciones generales y estar de acuerdo con ellos. Al navegar por el sitio web, los visitantes afirman también estar de acuerdo con todos los demás documentos mencionados en los presentes Términos y condiciones generales, sobre todo la política de cookies y la política de privacidad de datos, por lo que los instamos a que se los lean detenidamente. Si el usuario no está de acuerdo con los Términos y condiciones generales, la política de cookies o la política de privacidad de datos, no debe usar la página web. Cuando el usuario realiza un pedido, independientemente de la modalidad, se considerará que acepta los Términos y condiciones generales, la política de cookies y la política de privacidad de datos.

Todos los contenidos publicados en [www.goldentree.es](http://www.goldentree.es) son propiedad de la compañía Golden Tree d. o. o. Alpska cesta 43, 4248 Lesce (en adelante, la **Compañía o Golden Tree d.o.o.**) y pueden usarse exclusivamente con fines no comerciales. Queda prohibida su copia, reproducción o cualquier otro tipo de distribución sin el consentimiento expreso de Golden Tree d. o. o.

La compañía Golden Tree d.o.o. se reserva el derecho de modificar los contenidos publicados en el sitio web [www.goldentree.es](http://www.goldentree.es).

### Acceso a la información

La Compañía se compromete a suministrar la siguiente información, en todo momento:

- identidad de la compañía (razón y sede social, número de registro);
- datos de contacto para facilitar una vía rápida y eficaz de comunicación con la Compañía (correo electrónico, sede social);
- características esenciales del producto;
- disponibilidad de los bienes (cada producto ofrecido en el sitio web debe estar disponible en un plazo razonable);
- condiciones de entrega (modo, lugar y plazo de entrega);

- precios de los bienes indicados de forma clara e inequívoca especificando si incluyen los impuestos y los gastos de envío;
- formas de pago y de entrega;
- validez temporal de la oferta;
- condiciones y plazo para desistir del contrato, junto con los gastos de devolución que corran a cargo del comprador;
- indicación del procedimiento de reclamación, incluidos los datos de contacto para presentar la queja.

## **2. Contratación de bienes**

La información contenida en el sitio web y las disposiciones de los Términos y condiciones generales constituyen una oferta de venta. Se considerará que el usuario ha realizado un contrato de compra de bienes con nosotros después de que haga un pedido y haya recibido un correo electrónico de la Compañía confirmando la recepción de su pedido.

Además de su pedido y de nuestra confirmación del mismo, el contrato de compra de bienes incluye los presentes Términos y condiciones generales, que están a su disposición en el sitio web y que recibirá junto con la confirmación de su pedido.

Siempre haremos todo lo posible para tramitar la totalidad de los pedidos recibidos, pero pueden darse circunstancias excepcionales (por ejemplo, que los pedidos recibidos durante un periodo determinado superen las existencias de ciertos productos). En caso de circunstancias excepcionales, nos reservamos el derecho a negarnos a tramitar un pedido total o parcialmente en cualquier momento, incluso tras el envío de la confirmación del pedido. En tal caso notificaremos al comprador inmediatamente de nuestro desistimiento (parcial o total) del contrato y no tendremos ninguna responsabilidad hacia el comprador ni hacia terceros. No estaremos obligados a entregar las mercancías que formaban parte de su pedido y que sean objeto de nuestro desistimiento en virtud del presente apartado, a menos que el envío de las mercancías individuales se haya confirmado en una nota de envío por separado.

Al hacer un pedido a través del formulario en línea, se debe facilitar una dirección de correo electrónico y un número de teléfono para que se pueda informar al comprador de forma gratuita del estado de su pedido.

### **2.1. Proceso de compra o pedido**

Las compras en el Sitio web se pueden realizar como usuario registrado o como invitado.

Para registrarse en el Sitio web, introduzca la información requerida (nombre, apellidos, correo electrónico y contraseña) y haga clic en el botón «REGISTRARSE». Una vez logeado en su cuenta, podrá modificar sus datos de contacto y las direcciones de facturación y gestionar sus suscripciones (incluida la elección de los métodos de pago) y consultar su historial de pedidos.

Para realizar una compra en el sitio web, hay que realizar el proceso de pedido, es decir:

- Elegir los bienes: En el sitio web, seleccionar los productos y la cantidad deseada y, a continuación, hacer clic en AÑADIR AL CARRITO para añadir los productos a la cesta virtual.

- Introducir los datos: continúe pulsando el botón:

- «VER LA CESTA», donde podrá comprobar el contenido de su pedido, añadir el cupón y, a continuación, pasar por caja haciendo clic en el botón «CONTINUAR CON EL PAGO», donde podrá introducir sus datos, elegir la forma de pago y seleccionar servicios de entrega adicionales, y continuar haciendo clic en el botón «Resumen del pedido».

Si realiza la compra como usuario registrado, sus datos se transferirán desde su cuenta de usuario, pero podrá modificarlos en cualquier momento desde su cuenta de usuario o antes de realizar el pedido. En caso de que sus datos (nombre, apellidos, dirección, etc.) no se introduzcan en su totalidad o se introduzcan incorrectamente (por ejemplo, uso de letras en el código postal), el sitio web no le permitirá ver el resumen del pedido; o

- «FINALIZAR LA COMPRA», donde podrá introducir sus datos, elegir una forma de pago y añadir servicios adicionales de entrega y ver el resumen haciendo clic en el botón «RESUMEN DEL PEDIDO». Si realiza la compra como usuario registrado, sus datos se transferirán desde su cuenta de usuario, pero podrá modificarlos en cualquier momento desde su cuenta de usuario o antes de realizar el pedido. En caso de que sus datos (nombre, apellidos, dirección, etc.) no se introduzcan en su totalidad o se introduzcan incorrectamente (por ejemplo, uso de letras en el código postal), el sitio web no le permitirá ver el resumen del pedido.

- Revisar el pedido: antes de realizar un pedido, podrá comprobar las especificaciones del pedido (artículos, cantidad, precio, etc.) y la información que ha introducido y corregir los posibles errores. Una vez que haya marcado la casilla en la que acepta realizar un pedido con obligación de pago y haya hecho clic en el botón «Finalizar el pedido», su pedido quedará finalizado. Se le redirigirá a otra página web donde aparecerá un mensaje informándole de que hemos recibido su pedido. Además, recibirá una confirmación del pedido con todos los detalles (tipo de mercancía, cantidad y precio, incluidos los gastos de envío) junto con una copia de los Términos y condiciones generales en formato PDF a la dirección de correo electrónico que nos haya facilitado.
- Envío: Prepararemos y enviaremos los bienes solicitados utilizando el método de envío acordado de conformidad con el plazo establecido en el segundo apartado de este punto de los Términos y condiciones generales e indicado en el Sitio Web. Enviaremos al comprador un correo electrónico que incluirá una confirmación del envío y un enlace web para realizar el seguimiento del mismo. Al finalizar el pedido, el comprador se compromete a recoger el envío. En caso de no hacerlo, el comprador asumirá los gastos en que haya incurrido la Compañía por este motivo.
- Anulación/modificación del pedido: Si el comprador no anula su pedido, se considerará que está confirmado. Para anular el pedido hay que enviar una solicitud de anulación del mismo, junto con el número de pedido que se desea anular, a [info@goldentree.es](mailto:info@goldentree.es). El pedido también se puede modificar. El comprador podrá realizar un nuevo pedido con otros datos y deberá enviar una solicitud de anulación del pedido inicial, acompañada del número de pedido que desee anular, a [info@goldentree.es](mailto:info@goldentree.es). El cambio del pedido se puede realizar hasta las 7:00 horas del día siguiente, antes de que el pedido se procese.

---

El plazo de entrega estimado para cada producto se indica en el Sitio Web. Intentamos procesar y enviar todos los pedidos en un plazo de dos días laborables a partir de la fecha de realización del pedido. Sin embargo, debido a circunstancias imprevistas, es posible que no podamos procesar y enviar cada pedido dentro del plazo

mencionado. En tal caso notificaremos al comprador inmediatamente y nos aseguraremos de que su pedido se envíe lo antes posible. La fecha de entrega al usuario depende del proveedor del servicio de entrega.

Las personas jurídicas están sujetas a las mismas condiciones de contratación y pago de bienes que se establecen en los puntos de 2 a 5 de los presentes Términos y condiciones generales.

## **2.1. Suscripción a productos**

Algunos productos también cuentan con la opción de suscripción, además de un pedido único. Al seleccionar el producto al que desea suscribirse, debe seleccionar la cantidad del producto que desea recibir en cada intervalo de tiempo y el intervalo en el que desea recibir la cantidad del producto deseado. Cuando realice un pedido que contenga una suscripción, le enviaremos un recordatorio en un plazo de tres días antes de transcurrir el intervalo seleccionado junto con un resumen de su pedido. Una vez transcurrido el intervalo seleccionado, crearemos automáticamente un nuevo pedido del producto, se lo notificaremos y le entregaremos la cantidad seleccionada del producto en su dirección. El comprador acepta recibir y abonar cada pedido creado automáticamente.

Ejemplo: El 15/06 el comprador realiza un pedido con una suscripción de 3 unidades de Active Move cada 3 meses. El 12/9 le avisaremos de que el intervalo seleccionado está a punto de expirar, y el 15/9 crearemos automáticamente un nuevo pedido de 3 productos Active Move. Le informaremos de ello y le enviaremos los productos. Si realiza el pedido el día 31 del mes, cada nuevo pedido se creará el último día del mes.

La suscripción a productos solo está disponible para usuarios registrados. Los usuarios registrados gestionan sus suscripciones a través de la pestaña «Suscripciones» de su cuenta de usuario, donde podrán acceder en cualquier momento a sus datos de suscripción, así como cancelar una suscripción y suspender el envío de productos, ambos de conformidad con lo establecido en los presentes Términos y condiciones generales.

**Al realizar un pedido que incluya una suscripción, el comprador está dando su autorización y su consentimiento expresos a que, al transcurrir cada intervalo de suscripción seleccionado, Golden Tree cree automáticamente un nuevo pedido basado en la cantidad y el precio seleccionados y lo cargue en la tarjeta de pago facilitada en el momento de contratar el plan de suscripción o guardada posteriormente en su cuenta de usuario.** Si el cargo automático de la cuota de suscripción en la tarjeta de pago no se realiza correctamente, se lo notificaremos y suspenderemos la suscripción. En caso de que nuevos intentos de cargo en la tarjeta de pago en el plazo de 10 días resultan infructuosos, el pedido se cancelará y la suscripción quedará anulada. Se le notificará cada vez que se intente volver a realizar un cargo en su tarjeta de pago, y también se le notificará la anulación de su pedido y la cancelación de su suscripción. **Si ha abonado contra reembolso un pedido que contiene una suscripción, se compromete a abonar todos los pedidos sucesivos que formen parte de dicha suscripción y se creen de forma automática contra reembolso al transportista que le entregue la mercancía.**

Los detalles del método de pago están disponibles en su cuenta de usuario, donde puede editarlos o modificarlos (por ejemplo, puede cambiar el número de su tarjeta de pago o cambiar el método de pago de contra reembolso a pago con tarjeta). La empresa no almacena los datos de las tarjetas de pago en sus propios servidores; dichos datos se almacenan únicamente por los proveedores de servicios de pago.

**Cuando realiza un pedido con una suscripción, se compromete a pagar y recibir al menos dos pedidos: en el momento de contratar el servicio de suscripción y al transcurrir el primer intervalo seleccionado. Puede cancelar su suscripción en cualquier momento una vez abonados y recibidos ambos pedidos.**

Dos veces al año puede «saltarse» un pedido, lo que significa que el siguiente pedido automático no se creará al transcurrir el intervalo seleccionado. El siguiente pedido se creará automáticamente al transcurrir el siguiente intervalo seleccionado.

Solo podrá acogerse a la garantía de satisfacción de conformidad con el punto 6.2 de los presentes Términos y condiciones generales cuando le entreguemos el primer pedido. No podrá acogerse a la garantía de satisfacción en el segundo pedido ni en los pedidos posteriores.

A excepción del primer pedido con una suscripción, los gastos de envío de los pedidos creados automáticamente al transcurrir el intervalo seleccionado que no queden exentos en virtud de lo dispuesto en el punto 4 de los presentes Términos y condiciones generales no se le cobrarán.

### **3. Precios y ofertas especiales**

Todos los precios indicados en el sitio web son en euros (EUR) e incluyen el impuesto sobre el valor añadido (en adelante: IVA), pero sin incluir los gastos de envío. Además del precio de los bienes, la factura incluirá los gastos de envío por el importe indicado en el momento de la finalización o confirmación del pedido.

Las ofertas especiales (descuentos) pueden ser semanales o diarias, dependiendo de la demanda y de las existencias disponibles.

En el momento de realizar el pedido, las personas jurídicas u otras personas sujetas al IVA deben indicar su número NIF-IVA o su número de identificación fiscal.

#### **3.1. Cupones de descuento**

En el momento de realizar el pedido, el comprador podrá introducir un cupón de descuento para reducir el precio de los bienes, con lo que también quedará reducido el importe final del pedido.

Los cupones de descuento (con la excepción del cupón de envío gratuito) no son válidos para los siguientes conceptos:

- importe de los gastos de envío;
- importe adicional de pago contra reembolso;
- importe del servicio de seguro de envío;
- importe de envío prioritario.

Los cupones o descuentos no son acumulables, por lo que solo es posible utilizar un cupón por pedido. Los cupones de descuento no pueden utilizarse al contratar un servicio de suscripción.

### **4. Programa de fidelidad - Club VIP**

#### **4.1 Términos generales**

El Club VIP es un programa de fidelidad que ofrece recompensas a los clientes fieles. Está pensado para todos los usuarios registrados del Sitio web, que pueden obtener diferentes ventajas en función de su clasificación («Suscripción VIP básica», «Suscripción VIP plata» o «Suscripción VIP oro»). Todos los usuarios registrados pueden unirse al Club VIP de forma gratuita. Se realiza automáticamente una vez cumplidas las condiciones de clasificación del Club VIP. Formar parte del Club VIP no conlleva ninguna obligación.

El estatus de Club VIP está vinculado exclusivamente a la cuenta de usuario individual y no puede transferirse a otras personas ni combinarse con otras cuentas de usuario.

En caso de abuso o sospecha razonable de abuso del Club VIP (por ejemplo, un uso indebido deliberado de las ventajas, pedidos ficticios, etc.), nos reservamos el derecho a suspender o poner fin a la participación del Usuario en el Club VIP sin previo aviso, a cancelar las ventajas obtenidas indebidamente y a excluir dichos pedidos del cálculo de la suma total de pedidos completados.

Nos reservamos el derecho a modificar, en cualquier momento, las ventajas de una clase concreta, las condiciones de clasificación y el modo de funcionamiento del Club VIP, o a poner fin al Club VIP total o parcialmente. La modificación o cancelación de un Club VIP no da derecho a indemnización alguna.

#### **4.2 Condiciones de clasificación**

El usuario entra en cada clase del Club VIP de forma automática en función de la cantidad total de pedidos completados en los últimos 12 meses (periodo deslizante), de la siguiente manera:

Suscripción VIP básica: desde 1,00 EUR hasta 99,00 EUR inclusive;

Suscripción VIP plata: desde 99,00 EUR hasta 199,00 EUR inclusive;

Suscripción VIP oro: más de 199,00 EUR.

Un usuario empieza a formar parte de una clase del Club VIP tras completar un pedido que cumple los requisitos para esa clase. A efectos de clasificación del Club VIP, un pedido se considera completado si ha sido abonado, enviado y entregado.

La suma total de pedidos completados para cada usuario se determina siempre de forma continua durante los 12 meses anteriores al día actual. Se tendrán en cuenta todos los pedidos realizados y completados simultáneamente después del 3 de diciembre de 2025.

A efectos del cálculo de la suma total de los pedidos completados, se tendrá en cuenta el importe abonado menos los importes reembolsados al Usuario como consecuencia del desistimiento del contrato o del ejercicio de una garantía de satisfacción de conformidad con los presentes Términos y condiciones Generales. Si el Usuario desiste del Contrato total o parcialmente por cualquier motivo o ejerce sus derechos en virtud de la garantía de satisfacción de conformidad con la Cláusula 7 de los presentes Términos y condiciones Generales, el importe total de los pedidos completados se reducirá en el importe del desistimiento, total o parcial, o en el importe del reembolso en virtud de la garantía de satisfacción.

#### **4.3 Ventajas del Club VIP**

La lista de las ventajas ofrecidas dentro de cada clase de Club VIP se encuentra en la página web:  
<https://goldentree.es/loyalty>

Los beneficios de las clases del Club VIP no son transferibles a terceros y no pueden canjearse por dinero en efectivo u otros beneficios.

El Club VIP puede ofrecer ocasionalmente diversos regalos (productos gratuitos) o muestras de productos con una selección y disponibilidad limitadas. Siempre nos reservamos el derecho a sustituir un regalo por otro producto comparable o a no enviarlo si el producto está agotado.

## 5. Formas de pago

El pedido se puede abonar de las siguientes formas:

- con **tarjeta de crédito**, a través de unos de los siguientes proveedores de servicios de pago: Paymill, Checkout.com, Stripe;
- a través del **servicio PayPal** con tarjeta de crédito o débito, en cuyo caso la comisión de PayPal correrá de nuestro cuenta;**contra reembolso** abonando el pedido al mensajero que entregue el pedido.. Este servicio tiene un coste adicional de 1,90 EUR.

Los gastos de envío son de 4,90 EUR (MRW). Si el importe total del pedido supera los 100 EUR, los gastos de envío correrán de nuestra cuenta.

## 6. Seguro de envío

Antes de finalizar el pedido, el comprador puede seleccionar la modalidad de seguro de envío para contratar un seguro para casos de extravío o daños. Este servicio tiene un coste adicional de 1,90 EUR.

Le permite evitar el procedimiento de reclamación ante la compañía de mensajería y devolver la mercancía corriendo con los gastos. En caso de que el paquete se extravíe o el comprador haya recibido mercancía dañada, nos comprometemos a enviarle un nuevo paquete sin coste alguno. En caso de que el pedido ya se haya abonado y no dispongamos de más existencias, procederemos al reembolso del importe abonado.

Si el paquete se ha extraviado o se han recibido bienes dañados, el comprador está obligado a notificárnoslo inmediatamente por correo electrónico a [info@goldentree.es](mailto:info@goldentree.es).

En caso de que reciba el paquete dañado, tendrá derecho a una sustitución tras presentar una fotografía del estado real, sin que tengamos que realizar una inspección previa de los bienes dañados. Este servicio no permite conservar los bienes dañados. La necesidad de devolver los bienes dañados la determina nuestra empresa en función del valor y el grado de deterioro, de lo que se informará al comprador lo antes posible.

En caso de extravío del paquete, comprobaremos con el servicio de mensajería las circunstancias de la entrega después de la notificación del mismo. Una vez recibida la confirmación del extravío por parte del servicio de mensajería, procederemos al envío inmediato de un nuevo paquete.

## 7. Envío prioritario

Antes de finalizar el pedido, el comprador tiene la opción de marcar la casilla de envío prioritario para que el pedido se procese el mismo día o, a más tardar, al día siguiente. Este servicio tiene un coste adicional de 2,90 EUR.

Los pedidos prioritarios se prepararán y se enviarán más rápidamente que los pedidos normales. Sin embargo, debido a que los envíos se realizan a través de empresas de mensajería externas, no podemos garantizar que los pedidos prioritarios se entreguen más rápidamente o que no sufran demoras en caso de circunstancias imprevisibles, condiciones meteorológicas extremas, incidencias técnicas, etc. Dicha opción significa únicamente que nos encargaremos de procesar el pedido de forma prioritaria.

## **8. Reserva de dominio**

La Compañía se reserva la titularidad de los bienes vendidos, incluso en caso de que ya se hayan puesto a disposición del comprador, hasta que este abone la totalidad del importe acordado.

## **9. Desistimiento del contrato y devolución de los productos**

### **9.1. Derecho legal de desistimiento**

Si se considera al comprador consumidor en virtud de la Ley de Protección del Consumidor (Boletín Oficial de la República de Eslovenia, n.º 130/22; en adelante: **ZVPot-1**), podrá acogerse a su derecho de desistir total o parcialmente del contrato realizado a distancia a través de nuestra tienda en línea, en un plazo de catorce (14) días a partir de la entrega del producto, sin tener que justificar su decisión. Para ello deberá enviarnos un correo electrónico a [info@goldentree.es](mailto:info@goldentree.es).

El plazo del párrafo anterior surtirá efecto al día siguiente de la fecha de entrega de los bienes. El único gasto relacionado con el desistimiento del contrato con el que correrá el comprador serán los gastos de la devolución de los bienes según la lista de precios de la empresa de mensajería y dependiendo del tipo de envío. Deberá devolvernos los bienes, en un plazo de 14 días a partir de su notificación de desistimiento del contrato, a la siguiente dirección: Alpska 48, SI-4248 Lesce, Eslovenia.

El formulario de desistimiento está disponible [aquí](#).

Los bienes tienen que devolverse sin desperfectos ni alteraciones de la cantidad; únicamente se permite examinar los bienes en la medida que sea estrictamente necesaria para conocer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los mismos. El comprador será responsable de cualquier depreciación de los artículos, pero solo en caso de que dicha depreciación no sea consecuencia de una manipulación necesaria para conocer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes. El comprador no puede usar los bienes libremente hasta el desistimiento del contrato.

La mayoría de los productos disponibles para su compra en nuestra tienda en línea están precintados por motivos de salud o higiene (por ejemplo, lámina en el exterior del envase, precinto bajo el tapón, etiqueta de precinto en el envase). En caso de que el comprador abra el precinto de seguridad después de recibir los bienes, ya no podrá desistir del contrato en virtud del ZVPot-1, salvo que lo hayamos acordado de otra forma.

Si desiste de un contrato en el que se ha utilizado un código de descuento o un código promocional, solo se reembolsará el importe abonado. Si el comprador ha recibido un producto gratuito con su pedido, estará obligado

a devolvérnoslo en el momento del desistimiento.

Cualquier abono recibido, incluidos los gastos de envío (salvo los gastos adicionales por elegir un método de envío distinto al más rentable y estándar), le será reembolsado lo antes posible, en cualquier caso, a más tardar, en un plazo de 14 días a partir de la fecha de recepción de la notificación de desistimiento, sin perjuicio de nuestro derecho a retener el reembolso de cualquier pago recibido hasta que se reciba la mercancía devuelta o se presente una prueba satisfactoria de que la mercancía se ha enviado a nuestra dirección. La Compañía reembolsará los importes pagados por el comprador usando el mismo método empleado por él, salvo que este dé su consentimiento expreso para utilizar un método de pago distinto y si ello no nos ocasiona gastos adicionales. En caso de que la compra se haya abonado contra reembolso, el importe abonado se reembolsará por medio de transferencia a la cuenta bancaria que se nos facilite en la notificación del desistimiento.

El comprador deberá adjuntar una copia de la factura a los bienes que desee devolver e indicar sus datos personales, incluyendo el número de su cuenta bancaria (IBAN) para que podamos efectuar el reembolso.

En caso de que los bienes no funcionen correctamente o no cumplan con las expectativas del comprador, este deberá ponerse en contacto con nosotros a través del formulario de contacto o enviando un correo electrónico a [info@goldentree.es](mailto:info@goldentree.es). De esta manera se evitará un posible uso indebido de los bienes, daños a los propios bienes y posibles daños al comprador o a otras cosas.

Salvo que acordemos lo contrario, el comprador no tendrá derecho a desistir del contrato en virtud de lo dispuesto en la ZVPot-1 cuando el objeto del contrato:

- sean bienes o servicios cuyos precios dependan de las fluctuaciones en el mercado fuera del control de la Compañía y que se produzcan durante el plazo de desistimiento del contrato;
- sean bienes elaborados según las instrucciones específicas del comprador y estén adaptados a las necesidades personales del comprador;
- sean bienes perecederos o con una fecha de caducidad limitada;
- sea la prestación de un servicio sujeto a la obligación de pago por parte del comprador si la Compañía ha cumplido el contrato en su totalidad y si la prestación del servicio ha comenzado con previo consentimiento expreso del comprador y con su consentimiento de que perderá el derecho de desistimiento una vez la Compañía cumpla todas las cláusulas contractuales;
- sea el suministro de grabaciones en audio o vídeo o programas informáticos precintados, cuando estos hayan sido desprecintados por el comprador;
- sea el suministro de bienes que, debido a su naturaleza, formen parte de otros objetos y no se puedan separar de ellos;
- sean contenidos digitales que no se proporcionen en un soporte físico, cuando el uso de estos ya haya comenzado y cuando el contrato obligue al comprador a efectuar el pago, siempre que:
  - el comprador haya dado su previo consentimiento expreso para empezar a usar dichos contenidos digitales durante el plazo del desistimiento,
  - el comprador haya dado su consentimiento para perder, de este modo, el derecho de desistimiento,

- la Compañía haya presentado una confirmación del contrato según lo estipulado en el artículo 132, párrafo sexto, o en el artículo 133, párrafo segundo, de la ZVPot-1.

## **9.2. Desistimiento del contrato en casos especiales**

### **9.2.1. Condiciones generales**

Si el pedido contiene varios artículos del mismo producto y, según las instrucciones de uso del producto, no es posible utilizar toda la cantidad pedida en un plazo de 14 días a partir de la fecha de entrega del pedido, permitiremos desistir del contrato y tener derecho a un reembolso completo, a pesar de la retirada del precinto de seguridad de un artículo y del inicio de su utilización.

Antes de vencer el plazo de 14 días a partir de la fecha de entrega del pedido, el comprador deberá notificarnos su desistimiento del contrato y devolver a Golden Tree d.o.o., Alpska cesta 43, 4248 Lesce, en un plazo de 30 días a partir de la fecha de la notificación de desistimiento del contrato, la totalidad del resto del pedido que, según las instrucciones de uso del producto, no pueda consumirse en el plazo de 14 días. En este caso, cualquier producto cuya apertura no se espere objetivamente posible en un plazo de 14 días a partir de la fecha de entrega deberá devolverse precintado de fábrica.

Si se devuelven los bienes con signos visibles de uso o si se ha retirado el precinto de seguridad incumpliendo lo dispuesto en el párrafo anterior, el comprador tendrá derecho al reembolso íntegro del precio de compra de conformidad con el punto 8.2 de los presentes Términos y condiciones generales. En este caso, solo le reembolsaremos el precio de compra de los productos que no presenten daños y que vengan precintados de fábrica con un precinto de seguridad. Destruiremos el resto de los bienes y no se los devolveremos, a menos que nos comunique sin demora que se los devolvamos a su cargo.

Ejemplo: Si el pedido contiene tres unidades de Golden Tree Omega 3, la Compañía reembolsará el importe íntegramente solo en caso de que antes de finalizar el plazo de 14 días después de la fecha de entrega se le comunique el desistimiento del contrato y se le devuelvan dos cajas completas de Golden Tree Omega 3 y una caja abierta con el resto no utilizado en dichos 14 días a la sede de la Compañía, ya que, según las instrucciones de uso, durante el primer mes de uso solo pueden consumirse 30 de las 60 cápsulas (2 cápsulas al día), que son las que incluye un envase de Golden Tree Omega 3.

En caso de que el comprador devuelva más de una caja vacía de Golden Tree Omega 3 después de 14 días de uso o si los bienes están dañados o desprecintados incumpliendo las disposiciones del presente artículo, perderá el derecho al reembolso íntegro. En caso de que se nos devuelvan los bienes con signos visibles de uso, solo se reembolsará el precio de compra de las unidades que no presenten daños y que vengan precintadas de fábrica con un precinto de seguridad. Destruiremos el resto de los bienes y no se los devolveremos, a menos que nos comunique sin demora que se los devolvamos a su cargo.

El derecho de desistimiento previsto en el presente punto de los Términos y condiciones generales solo puede ejercerse la primera vez que se compra el producto. En los pedidos consecutivos del mismo producto no se podrá ejercitar el derecho de desistimiento previsto en el presente punto de los Términos y condiciones generales por entenderse que ya se pudo comprobar la naturaleza, las características y el funcionamiento del producto la primera vez que se pidió. No obstante, es posible desistir del contrato acogiéndose a los Términos generales

estipulados en el punto 8.1.

A cualquier asunto que no esté regulado en este punto se aplicarán, mutatis mutandis, las disposiciones del punto 8.1.

**9.2.2. Compra de Complete Biotics / Premium Collagen Complex / Alpha Man / Active Move / Active Burn / Liver Complex / Sleep Well / Ageless / Spotless / Bloom / My Cycle/ / Gut Restore / Be Brain / Oral Biotics / Scent / Nighttime Burn / Collagen Derma Lift / Revitally / Q10 / Slim Coffee Booster / Pure Cleanse / Knee Relief / Garcinia Belly Burn / Curcuma Cleanse / FunguLux / My EstroGem / My ThryoGem / Aqua Cleanse / SlimBellyccino / BellyTox / Hair Boost Serum / Immuno365 / Lymph Relief / GLP-1 Supreme / Sugar Control / Collagen GlowFit / My Flora Biotics / Veinless.**

El punto 8.2.1. también se aplica a la compra de grandes cantidades de los siguientes productos: Complete Biotics / Premium Collagen Complex / Alpha Man / Active Move / Active Burn / Liver Complex / Sleep Well / Ageless / Spotless / Bloom / My Cycle/ / Gut Restore / Be Brain / Oral Biotics / Scent / Nighttime Burn / Collagen Derma Lift / Revitally / Q10 / Slim Coffee Booster / Pure Cleanse / Knee Relief / Garcinia Belly Burn / Curcuma Cleanse / FunguLux / My EstroGem / My ThryoGem / Aqua Cleanse / SlimBellyccino / BellyTox / Hair Boost Serum / Immuno365 / Lymph Relief / GLP-1 Supreme / Sugar Control / Collagen GlowFit / My Flora Biotics / Veinless. En el caso de la compra de estos bienes, el plazo de desistimiento es de 60 días a partir de la fecha de entrega del pedido. El resto de los bienes que, según las instrucciones de uso del producto, no se puedan consumir antes de vencer el plazo de 60 días a partir de la fecha de entrega del pedido, deberá devolverse a la Compañía en un plazo de 30 días a partir de su notificación de desistimiento del contrato.

## **10. Reclamación por falta de conformidad de los bienes**

### **10.1. Contrato de suministro de bienes**

El consumidor tiene derecho a presentar una reclamación por falta de conformidad de los bienes en virtud de las disposiciones de la Ley ZVPot-1.

La Compañía deberá suministrar bienes que cumplan los requisitos de conformidad subjetiva y objetiva de los bienes, como es el caso de un contrato de suministro de bienes definidos en la ZVPot-1, si procede.

La Compañía será responsable de cualquier tipo de falta de conformidad de los bienes que se descubra en el momento de su entrega o que aparezca en un plazo de dos años después de su entrega.

Para reclamar cualquier falta de conformidad de los bienes es necesario comunicar dicha falta de conformidad al vendedor en el plazo de dos meses a partir del día en que se descubrió. La falta de conformidad de los bienes deberá describirse detalladamente mediante notificación a nuestra dirección de correo electrónico [info@goldentree.es](mailto:info@goldentree.es). La notificación deberá ir acompañada de la factura o el número de pedido. Deberá permitirse a la Compañía que inspeccione los bienes que sean objeto de reclamación. En caso de no aceptación de la falta de conformidad, la Compañía enviará una respuesta por escrito al comprador en el plazo de ocho días.

La Compañía no será responsable de la falta de conformidad de los bienes que aparezcan dos años después de la entrega de los mismos.

Los derechos de sanación de la falta de conformidad en virtud de la ZVPot-1 se extinguirán pasado el plazo de dos años después del día en que el comprador notificó la falta de conformidad de los bienes al vendedor.

En caso de que se haya notificado la falta de conformidad de los bienes y la Compañía no haya rechazado la reclamación, el comprador tendrá derecho, bajo las condiciones establecidas en la ZVPot-1 y en el orden siguiente, a:

- solicitar la subsanación gratuita de la falta de conformidad de los bienes,
- exigir la reducción del importe de compra en proporción a la falta de conformidad o desistir del contrato y exigir el reembolso del importe abonado.

Las condiciones y los plazos para subsanar la falta de conformidad se especifican con detalle en la ZVPot-1, que establece, entre otras cosas, que el comprador podrá:

- exigir que el vendedor subsane la falta de conformidad de manera gratuita en un plazo razonable no superior a 30 días. El vendedor podrá ampliar el plazo por un período máximo de 15 días, en función de la naturaleza, la complejidad de los bienes, la gravedad de la falta de conformidad, etc., de lo que deberá informar al comprador antes de vencer el plazo de 30 días;
- elegir entre la reparación de los bienes y su sustitución, salvo que no sea posible o conlleve costes desproporcionados con respecto a otra opción.

Independientemente de todo lo mencionado, el comprador podrá desistir del contrato y exigir el reembolso inmediato del importe abonado en caso de que la falta de conformidad se descubra en menos de 30 días después de la recepción de los bienes.

El derecho de presentar una reclamación por falta de conformidad de los bienes se rige por las disposiciones de la ZVPot-1.

## **10.2. Contrato de suministro de contenidos o servicios digitales**

El consumidor tendrá derecho a presentar una reclamación por falta de conformidad de los bienes en virtud de las disposiciones de la ZVPot-1 en relación con un contrato de suministro de contenidos o servicios digitales.

La empresa deberá suministrar bienes que cumplan los requisitos de conformidad subjetiva y objetiva de los bienes definidos en la ZVPot-1, si procede.

La Compañía será responsable de cualquier falta de conformidad del contenido o servicio digital que se manifieste en el momento de la entrega o en los dos años posteriores a la entrega de los bienes.

Para reclamar una falta de conformidad de los contenidos o servicios digitales suministrados una única vez es necesario comunicar dicha falta de conformidad al vendedor en el plazo de dos meses a partir del día en que se descubrió. La falta de conformidad deberá describirse detalladamente mediante notificación a nuestra dirección de correo electrónico [info@goldentree.es](mailto:info@goldentree.es). La notificación deberá ir acompañada de la factura o el número de pedido. Deberá permitirse a la Compañía que inspeccione los bienes que sean objeto de reclamación. En caso de que la Compañía no reconozca la falta de conformidad o la considere disputable, la Compañía enviará una respuesta por escrito al comprador en un plazo de ocho días.

La Compañía no será responsable de la falta de conformidad del contenido o servicio digital que aparezca dos años después de la entrega de los mismos.

Los derechos de sanación de la falta de conformidad en virtud de la ZVPot-1 se extinguirán dos años después de la fecha en la que el comprador notificó la falta de conformidad del contenido o servicio digital a la Compañía.

En caso de que se haya notificado la falta de conformidad del contenido o servicio digital y la Compañía no haya rechazado la reclamación, el comprador tendrá derecho, bajo las condiciones establecidas en la ZVPot-1 y en el orden siguiente, a:

- solicitar la subsanación gratuita de la falta de conformidad de los bienes;
- exigir la reducción del importe de compra en proporción a la falta de conformidad o desistir del contrato y exigir el reembolso del importe abonado.

Las condiciones y los plazos para subsanar la falta de conformidad se especifican con detalle en la ZVPot-1, que establece, entre otras cosas, que el comprador podrá subsanar la falta de conformidad del contenido o servicio digital, salvo que no sea posible o conlleve costes desproporcionados para la Compañía, teniendo en cuenta todas las circunstancias, incluyendo la importancia de la conformidad y el valor del contenido o servicio digital en caso de conformidad. La Compañía deberá subsanar la falta de conformidad del contenido o servicio digital en un plazo razonable a partir del momento en que el consumidor le notifique la falta conformidad, de forma gratuita y sin inconvenientes significativos para el consumidor.

El consumidor podrá solicitar una reducción proporcional del precio de compra que abonó para recibir el contenido o servicio digital, o desistir del contrato si:

- la subsanación de la falta de conformidad del contenido o servicio digital no es posible o resulta desproporcionada en función de lo dispuesto en el apartado anterior;
- la falta de conformidad del contenido o servicio digital no se subsana en función de lo dispuesto en el apartado anterior;
- la falta de conformidad del contenido o servicio digital no queda subsanada a pesar de los intentos de su subsanación;
- la naturaleza de la falta de conformidad del contenido o servicio digital es tan grave que justifica una reducción inmediata y proporcionada del precio de compra o el desistimiento del contrato;
- la Compañía declara o las circunstancias demuestran que la falta de conformidad del contenido o servicio digital no se podrá subsanar en un plazo razonable o sin inconvenientes insignificantes para el consumidor.

Independientemente de todo lo mencionado, el comprador podrá desistir del contrato y exigir el reembolso inmediato del importe abonado en caso de que la falta de conformidad se descubra en menos de 30 días después de la recepción del contenido o servicios digital.

El derecho de presentar una reclamación por falta de conformidad del contenido o servicio digital se rige por las disposiciones de la ZVPot-1.

## **11. Puntuación de los bienes**

---

Todos los visitantes de la página web podrán puntuar los bienes publicados. La puntuación no estará relacionada con ninguna cuenta de usuario.

La Compañía inspeccionará y comprobará manualmente cada puntuación recibida antes de su publicación. Se comprobará si el contenido de la puntuación se corresponde con el valor de la puntuación. Las puntuaciones filtradas no estarán incluidas en la puntuación total publicada.

La Compañía se reserva el derecho de rechazar la publicación de comentarios/puntuaciones que considere:

- que puedan irritar, intimidar, provocar, atacar u ofender a otras personas;
- racistas, sexistas, homófobas o que no guarden relación alguna con el contenido publicado;
- que aluden al sexo, supongan abuso o sean inapropiados por otro motivo;
- que contengan palabrotas y otras palabras claramente ofensivas;
- que infrinjan la ley, favorezcan o inciten a conductas ilícitas, sobre todo en relación con delitos de difamación, otros delitos o vulneraciones injustificadas de derechos de la personalidad, así como las infracciones de los derechos de autor y derechos afines;
- que promocionen productos de otras compañías;
- que contengan datos de contacto, por ejemplo, el número de teléfono, el domicilio o la dirección de correo electrónico u otros datos personales no disponibles públicamente;
- contengan enlaces a otras páginas web;
- que estén redactados en otros idiomas que no sean el español;
- que describan o promuevan actividades que puedan poner en peligro la seguridad y el bienestar de otras personas;
- que sean mensajes no deseados que, en realidad, consistan en el mismo contenido publicado una y otra vez;
- que no sigan el tema principal de la página web.

Todos los comentarios en los que la puntuación (el número de estrellas) se corresponda con el contenido y no incumplan las condiciones del párrafo anterior, se publicarán en la página web, tanto si se trata de una puntuación positiva como negativa.

## **12. Responsabilidad**

La Compañía no se hará responsable de las complicaciones o los problemas derivados de un uso de los bienes que no siga las instrucciones de uso o de cualquier otro uso indebido de los mismos. El personal del centro de atención al usuario de la tienda en línea tampoco será responsable de resolver, de forma personal, complicaciones o problemas que puedan presentarse en relación con el uso de los bienes.

La Compañía no asumirá ninguna responsabilidad en caso de problemas temporales de funcionamiento de su sitio web, información inexacta o daños ocasionados por información inexacta o incompleta.

Se reservará el derecho de desistir del contrato o de anular el pedido en caso de que se detecte un error sustancial en la oferta. Los errores sustanciales constituyen elementos en base a los cuales la Compañía habría decidido no celebrar el contrato. Tales errores incluyen errores evidentes de precio que puedan ser consecuencia

de problemas técnicos o de otro tipo.

La Compañía se comunicará con los clientes únicamente a través de su página web, correo electrónico y SMS.

## **13. Reclamaciones y resolución de litigios**

### **13.1. Condiciones generales**

La Compañía cumplirá con la normativa vigente relativa a la protección de los consumidores. La Compañía hará todo lo posible para cumplir con su deber de establecer un sistema eficaz para la tramitación de las reclamaciones, y designará una persona de contacto encargada de atender al cliente por vía telefónica o digital en caso de que experimente problemas. Para presentar una reclamación, se deberá enviar un correo electrónico a [info@goldentree.es](mailto:info@goldentree.es). En un plazo máximo de tres días laborales, la Compañía enviará acuse de recibo al cliente comunicándole los tiempos de tramitación de su reclamación y lo mantendrá informado del estado de la misma en todo momento.

La Compañía hará lo posible por resolver los litigios de mutuo acuerdo.

### **13.2. Resolución extrajudicial de litigios de consumo**

De conformidad con la normativa vigente, la Compañía no reconocerá a ningún proveedor en materia de resolución extrajudicial de litigios de consumo como competente para resolver un litigio de consumo que se inicie acogiéndose a la Ley de resolución extrajudicial de litigios de consumo (Boletín Oficial de la República de Eslovenia, n.º 81/15; en adelante: **ZisRPS**). Como proveedora de bienes mediante su página web, la Compañía publicará en su sitio web el enlace a la plataforma de resolución extrajudicial de litigios de consumo. Es posible acceder a la plataforma a través del siguiente [ENLACE](#).

Esta normativa se basa en la Ley de resolución extrajudicial de litigios de consumo de la República de Eslovenia, así como el Reglamento (UE) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

### **Datos de la compañía:**

Golden Tree, storitve za preobrazbo, d.o.o.

Alpska cesta 43

SI-4248 Lesce

Número de registro: 6708501000

NIF-IVA: SI28639103 (entidad jurídica sujeta al IVA)

La Compañía está registrada en el Okrožno sodišče v Kranju (tribunal del distrito de Kranj) bajo el número SRG 2014/46021 con fecha de 17 de octubre de 2014.

Capital social: 7.500,00 EUR

Cuenta corriente n.º SI56 1010 0006 0899 020 abierta en el banco intesa Sanpaolo d.d., Kranj

Estos Términos y condiciones generales están actualizados a fecha 14 de julio de 2025.