
Términos y condiciones

Términos y condiciones que regulan el uso o la venta en el Sitio Web www.goldentree.es

1. Introducción

Estos Términos y Condiciones Generales regulan el uso del Sitio Web www.goldentree.es, la tienda en línea de la compañía Golden Tree d.o.o. (en adelante: Sitio Web) y la venta de los bienes publicados en el Sitio 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 el Sitio Web y debe abandonarlo de inmediato. 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 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.

Los presentes Términos y Condiciones Generales se regirán por la legislación de la República Eslovenia. Se han elaborado de conformidad con la legislación eslovena y europea pertinente, lo que incluye, entre otras cosas, las disposiciones del Código Civil y de la Ley de Protección del Consumidor.

La compañía Golden Tree d. o. o. se reserva el derecho de modificar los contenidos publicados en el Sitio Web 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 ofertado 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 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 estas 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 en la medida en que ello esté permitido por las disposiciones legales. 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 Sitio Web debe facilitarse 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.

De conformidad con los apartados 1 y 2 del artículo 7 de la Ley de Comercio Electrónico en el Mercado, la Compañía le proporciona acceso a la documentación contractual creada después de que haya realizado su pedido en la tienda en línea. La documentación contractual se almacena en los servidores de la Compañía.

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), comprobar los datos relacionados con el Club VIP y consultar su historial de pedidos.

Para realizar una compra en el Sitio Web, hay que realizar el proceso de pedido, es decir:

- 1. Elegir los bienes:** En el Sitio Web, seleccione los productos y la cantidad y, a continuación, haga clic en «AÑADIR A LA CESTA» para añadir los productos a la cesta virtual.
- 2. 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. Si realiza la compra como usuario registrado, sus datos se transferirán desde su cuenta de usuario, pero podrá modificarlos en cualquier momento. En caso de que sus datos 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.
«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.
- 3. 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. Recibirá una confirmación del pedido con todos los detalles junto con una copia de los Términos y Condiciones Generales en formato PDF a la dirección de correo electrónico que nos haya facilitado.
- 4. Envío:** Prepararemos y enviaremos los bienes solicitados utilizando el método de envío acordado. 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.
- 5. Anulación/modificación del pedido:** Si el comprador no anula su pedido, se considerará que está confirmado. El comprador puede anular el pedido enviando una solicitud de anulación del pedido inicial, acompañada del número de pedido que desee anular, a info@goldentree.es. El pedido también se puede modificar realizando un nuevo pedido con otros datos y enviando una solicitud de anulación del pedido inicial a 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 pueden realizar pedidos exclusivamente por correo electrónico a info@goldentree.es. La Compañía considerará todos los pedidos recibidos de personas jurídicas como una presentación de oferta; por lo tanto, la realización del pedido no implica que se haya celebrado un contrato entre la persona jurídica y la Compañía, sino que este se realizará únicamente tras la recepción de la confirmación del pedido por parte de la Compañía.

2.2. Suscripción de 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 tres unidades de Active Move cada tres 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 expreso 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 cargos en la tarjeta de pago en el plazo de 10 días resulten 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.

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). 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 8.2. de los presentes Términos y Condiciones Generales cuando le entreguemos el primer pedido de un producto. 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 6. 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 pedido y en la confirmación del pedido.

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

Es posible que durante el proceso de compra en la tienda en línea, en ocasiones, le ofrezcamos la posibilidad de obtener un producto gratuito de regalo. Si acepta dicha oferta, el producto gratuito se añadirá a su cesta de la compra virtual y se considerará parte del mismo pedido, por lo que aparecerá en la factura y en la confirmación del pedido con un valor de 0,00 EUR. A efectos de un posible desistimiento del contrato y de las consecuencias de la no devolución del producto gratuito, independientemente del valor de venta del producto, se considerará que el valor acordado del producto gratuito es de 10,00 EUR. El comprador conoce este valor del producto gratuito antes de realizar el pedido y lo acepta al realizarlo. Si el comprador no está de acuerdo con estas condiciones, no debe realizar pedidos que incluyan un producto gratuito.

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; e

- importe adicional de pago contra reembolso.

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

3.2. Reducción permanente

Los productos de la tienda en línea marcados como «rebajados permanentemente» tienen un precio reducido durante un período de tiempo prolongado. En tal caso, el precio reducido entrará en vigor a partir de la fecha de su publicación y será válido durante un periodo de tiempo determinado, que se indicará en el anuncio. Durante este tiempo, el precio del producto no cambia. El precio reducido se indica siempre con el precio habitual.

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 («Miembro VIP», «Miembro Plata» o «Miembro 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 para el usuario.

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 otorga al usuario 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:

- **Miembro VIP:** desde 1,00 EUR hasta 99,00 EUR inclusive;
- **Miembro Plata:** desde 99,00 EUR hasta 199,00 EUR inclusive;
- **Miembro 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. Se tendrán en cuenta todos los pedidos realizados y completados después del [•].

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 y por cualquier motivo, o ejerce sus derechos en virtud de la garantía de satisfacción de conformidad con la Cláusula 8. de los presentes Términos y Condiciones Generales, el importe total de los pedidos completados se reducirá en el importe correspondiente.

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.

En el marco del Club VIP, ocasionalmente podemos ofrecer a los usuarios obsequios o muestras de productos gratuitos, cuya selección y disponibilidad son limitadas, y nos reservamos el derecho a sustituir el obsequio por otro producto equivalente o a no enviarlo si el producto ya no está en stock.

5. Formas de pago

El pedido se puede abonar de las siguientes formas:

- tarjeta de crédito, a través de uno de los siguientes proveedores de servicios de pago: Paymill, Checkout.com, Stripe;
- servicio PayPal, con tarjeta de crédito o débito, en cuyo caso la comisión de PayPal correrá de nuestra cuenta; o
- contra reembolso 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 (GLS). Si el importe total del pedido supera los 100,00 EUR, los gastos de envío correrán de nuestra cuenta.

6. Servicios de envío adicionales

6.1. 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. 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 notificarnos inmediatamente por correo electrónico a 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.

6.2. 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.

7. Desistimiento del contrato y devolución de los productos

7.1. Derecho legal de desistimiento

Si se considera al comprador consumidor en virtud de la Ley de Protección del Consumidor (ZVPot-1), podrá acogerse a su derecho de desistir total o parcialmente del contrato realizado a distancia a través del Sitio Web, 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.

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.

Los clientes pueden acceder al formulario de desistimiento [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 el Sitio Web 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 devolvérselo en el momento del desistimiento. En caso de que no devuelva el producto gratuito, se considerará que no ha devuelto todos los productos y retendremos el reembolso de los pagos recibidos hasta que hayamos recibido todos los productos. Si no devuelve el producto gratuito o si este ya no puede devolverse debido a la apertura o retirada del precinto de seguridad, la empresa se reserva el derecho, al reembolsar el importe de la compra, de deducir el valor acordado del producto gratuito no devuelto, que asciende a 10,00 EUR.

Cualquier abono recibido, incluidos los gastos de envío (excepto los gastos adicionales relacionados con la elección de un modo de entrega que difiera del modo habitual más asequible ofrecido por la Compañía), 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. 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.

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

- sean productos o servicios cuyos precios dependen 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 cliente;
- sea el suministro de bienes que, debido a su naturaleza, formen parte de otros objetos y no se puedan separar de ellos;
- sea el suministro de contenidos digitales que no se proporcionen en un soporte físico, cuando este ya haya comenzado y cuando el contrato obligue al cliente 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, y la Compañía haya presentado una confirmación del contrato según lo estipulado en la ZVPot-1.

7.2. Garantía de satisfacción - Desistimiento del contrato en casos especiales

7.2.1. Condiciones generales

No obstante lo dispuesto en el punto 8.1. de los presentes Términos y Condiciones Generales, todos los bienes incluyen una garantía de satisfacción o libre de riesgo de 60 días (Garantía de Satisfacción) que le permite obtener un reembolso del precio de compra de los bienes a pesar de la retirada del precinto de seguridad de un artículo y del inicio de su utilización según lo dispuesto en el presente punto de los Términos y Condiciones Generales. Los demás gastos relacionados con la compra no se reembolsarán en caso de que se haga uso de la garantía de satisfacción (por ejemplo, los gastos de envío o los gastos de pago contra reembolso).

Antes de finalizar el plazo de 60 días después de la fecha de entrega deberá comunicarnos su intención de acogerse a la Garantía de Satisfacción y devolvernos el resto del pedido a Golden Tree d.o.o., Alpska cesta 43, SI-4248 Lesce, Eslovenia, en el plazo de 30 días a partir de la fecha de la notificación. Si ya ha utilizado todos los productos, debe devolvernos el envase vacío del producto que desea devolver y cuyo reembolso desea recibir. En este caso cualquier producto cuya apertura no se espere objetivamente posible en un plazo de 60 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, 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 cinco unidades de Golden Tree Omega 3, la Compañía reembolsará el importe solo en caso de que antes de finalizar el plazo de 60 días después de la fecha de entrega se le comunique el desistimiento del contrato y se le devuelvan tres cajas completas y precintadas de fábrica de Golden Tree Omega 3 y dos cajas abiertas con el resto no utilizado en dichos 60 días, ya que, según las instrucciones de uso, en 60 días solo pueden consumirse 120 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 dos cajas vacías de Golden Tree Omega 3 después de 60 días de uso o si los artículos 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. 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.

Solo puede acogerse a la Garantía de Satisfacción prevista en el presente punto en la primera compra de un artículo concreto. En los pedidos consecutivos del mismo producto no se podrá acoger a la Garantía de Satisfacción. No obstante, es posible desistir del contrato acogiéndose a los Términos y Condiciones Generales estipulados en el punto 8.1.

Si, en el caso de la compra de productos en el marco de una promoción del tipo «1+1 gratis», «3+3 gratis» o similar, no tiene derecho al reembolso del importe total de la compra de conformidad con el punto 8.2.1. de los presentes Términos y Condiciones Generales, debido a que:

- ha abierto una cantidad de bienes superior a la que objetivamente se esperaría que aún no hubiera abierto y comenzado a utilizar en los 60 días siguientes a la fecha de entrega del pedido;
- ha devuelto los bienes con signos visibles de uso; o
- ha retirado el precinto de seguridad en contravención del segundo párrafo de este punto,

tiene derecho al reembolso del precio de compra únicamente por la mercancía que esté intacta y precintada de fábrica, calculándose el precio de cada unidad de mercancía como el precio medio por unidad (por ejemplo, 3 unidades del producto a un precio de 10,00 EUR/unidad = 30,00 EUR, 3 unidades del producto gratis; un total de 6 unidades del producto por un precio total de 30,00 EUR = 5 EUR/unidad). En caso de que se pidieran simultáneamente varias promociones del mismo artículo (p. ej., 3+3 gratis y 1+1 gratis), se reembolsará en primer lugar el importe de los artículos para los que se haya calculado un precio más bajo. La Garantía de Satisfacción prevista en este punto 8.2.1. no se aplica a los productos sorpresa, sino que, en virtud de lo dispuesto en el punto 8.1., solo puede acogerse al derecho legal de desistimiento del contrato.

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

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. Reclamación por falta de conformidad de los bienes

9.1. 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 existan en el momento de su entrega o que aparezcan en los siguientes dos años.

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. 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 un plazo de ocho días.

La Compañía no será responsable de la falta de conformidad descubierta una vez finalizado el plazo de dos años a partir de la entrega de los bienes. Los derechos de sanación de la falta de conformidad se extinguirán pasado el plazo de dos años después del día en que el comprador notificó la falta de conformidad 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, en el orden siguiente, a:

1. solicitar la subsanación gratuita de la falta de conformidad de los bienes;
2. 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 establecen, entre otras cosas, que el comprador podrá:

1. 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 y la gravedad de la falta de conformidad, de lo que deberá informar al comprador antes de vencer el plazo de 30 días;
2. elegir entre la reparación de los bienes y su sustitución, salvo que no sea posible o conlleve costes desproporcionados con respecto a otra opción, teniendo en cuenta todas las circunstancias.

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.

9.2. 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 Compañía 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 tipo de falta de conformidad del contenido o servicio digital que existan en el momento de su entrega o que aparezcan en los siguientes dos años.

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. La notificación deberá ir acompañada de la factura o el número de pedido. En caso de que la Compañía no reconozca la falta de conformidad y 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 descubierta una vez finalizado el plazo de dos años a partir de la entrega del contenido o servicio digital. Los derechos de sanación de la falta de conformidad se extinguirán dos años después de la fecha en la que el comprador notificó la falta de conformidad 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, en el orden siguiente, a:

1. solicitar la subsanación gratuita de la falta de conformidad;
2. 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.

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 de conformidad, de forma gratuita y sin inconvenientes significativos para el consumidor.

El consumidor podrá solicitar una reducción proporcional del precio de compra o desistir del contrato si:

- la subsanación de la falta de conformidad del contenido o servicio digital no es posible o resulta desproporcionada;
- la falta de conformidad del contenido o servicio digital no se subsana de conformidad con lo dispuesto;
- 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 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 no se podrá subsanar en un plazo razonable o sin inconvenientes 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 servicio digital.

10. Puntuación de los bienes

Todos los visitantes del Sitio 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. Las reseñas se recogen en la plataforma Stamped. La Compañía no comprueba si la persona que ha dejado el comentario ha comprado o utilizado el producto puntuado. Si el cliente ha dejado una reseña del producto respondiendo a un correo electrónico en el que se le solicitaba valorar el producto adquirido, la reseña aparecerá en la tienda en línea con una marca de verificación verde y la indicación «Comprador verificado».

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 aludan 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 a 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;
- que 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 consistan en el mismo contenido publicado una y otra vez; o
- que no sigan el tema principal del Sitio 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 el Sitio Web, tanto si se trata de una puntuación positiva como negativa.

11. 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, en la medida en que ello esté permitido por las disposiciones legales. El personal del centro de atención al usuario del Sitio Web 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 en el funcionamiento del Sitio Web www.goldentree.es, información inexacta o daños ocasionados por el uso de información inexacta o incompleta, en la medida en que ello esté permitido por las disposiciones legales.

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 Sitio Web, correo electrónico y SMS.

12. Reclamaciones y resolución de litigios

12.1. 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. 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 pondrá todo su empeño en resolver los posibles litigios de común acuerdo.

12.2. 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 (ZIsRPS). Como proveedora de bienes mediante su Sitio Web, la Compañía publicará en su Sitio Web el enlace electrónico a la plataforma de resolución extrajudicial de litigios de consumo. Los consumidores pueden acceder a la plataforma a través del enlace correspondiente.

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.

13. Relaciones comerciales con personas jurídicas

En el caso de las personas jurídicas, los presentes Términos y Condiciones Generales se aplican y son válidos en los apartados 1 a 6 y en el apartado 10. En todo lo demás que no esté regulado por los presentes Términos y Condiciones Generales, se aplicará la legislación de la República de Eslovenia a las relaciones comerciales entre la Compañía y las personas jurídicas, sin tener en cuenta sus normas de conflicto de leyes. En caso de desacuerdos y litigios, los tribunales competentes para su resolución serán los de la República de Eslovenia correspondientes a la sede de la Compañía.

14. Datos de la Compañía

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

Alpska cesta 43

SI-4248 Lesce, Eslovenia

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 6000 0000 0453 449 abierta en el banco Lon d. d., Kranj

Estos Términos y Condiciones Generales están actualizados a fecha de 18.5.2026.

[Formulario de desistimiento](#)

[Versión anterior de los términos y condiciones](#)