

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Términos y condiciones del sitio web www.goldentree.es

1. Introducción

Todos los contenidos publicados en www.goldentree.es son propiedad de la compañía 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 de Golden Tree d. o. o.

Golden Tree d. o. o. se reserva el derecho de modificar los contenidos publicados en el sitio web www.goldentree.es.

Los términos usados en estos Términos y condiciones en **género masculino** se entienden como neutros y se refieren tanto a hombres como mujeres.

Acceso a la información

La compañía se compromete a suministrar al comprador la siguiente información, en todo momento:

- identidad de la compañía (razón y sede social, número de registro);
- datos de contacto para facilitar al usuario una vía rápida y eficaz de comunicación con el proveedor (correo electrónico, dirección);
- características esenciales del producto o de los servicios;
- disponibilidad de los productos (cada producto o servicio ofertado en el sitio web debe estar disponible en un plazo razonable);
- condiciones de entrega o condiciones de la prestación del servicio (modo, lugar y plazo de entrega);
- todos los precios deben fijarse de manera clara e inequívoca especificando si incluyen los impuestos y los gastos de envío;
- formas de pago y de entrega;
- validez temporal de la oferta;
- plazo y condiciones para rescindir el contrato, junto con los gastos de devolución que corran a cargo del comprador;
- información sobre el proceso de reclamación, incluyendo todos los datos de la persona de contacto o del servicio de atención al cliente.

2. Condiciones generales

Estos términos y condiciones regulan la venta de bienes y servicios publicados en el sitio web www.goldentree.es, una tienda en línea propiedad de la compañía Golden Tree d. o. o., Alpska cesta 43, SI-4248 Lesce (en adelante, también Golden Tree). Al utilizar el sitio web Golden Tree, el usuario afirma conocer los términos y condiciones generales y estar totalmente de acuerdo con ellos. Cuando el usuario realiza un pedido, independientemente de la modalidad, se considerará que acepta los presentes términos y condiciones generales.

3. Contratación de bienes y servicios

Los bienes y servicios pueden contratarse en la tienda en línea www.goldentree.es de la siguiente manera: Introduciendo los datos en el formulario de la tienda en línea.

En el momento de realizar el pedido a través del formulario en la página web, el usuario tiene que indicar un número de teléfono para que podamos informarle del estado de su pedido, sin coste ninguno (todos los SMS son gratuitos). Para cancelar el pedido, véase el número 9.

La factura o, en su caso, el contrato de compraventa se enviará al comprador a la dirección de correo electrónico que este introdujo en el momento de realizar el pedido. Además, se depositará en la sede del servicio de contabilidad Innovativni računovodski servis Maja Vogrinc s. p., Ulica Mirka Vadnova 1, SI-4000 Kranj, en Eslovenia.

Todos los documentos se almacenarán en armarios de seguridad conformes con las normas especiales.

Proceso de compra o pedido

Para realizar la compra en cualquier página web de la compañía Golden Tree d. o. o., introduzca sus datos en el formulario de pedido y haga clic en el botón para realizar el pedido. Realizando el pedido, el comprador afirma estar de acuerdo con la obligación de efectuar el pago.

- Elección del producto: En el formulario de pedido indique el producto y la cantidad que desee pedir. Antes de hacer clic en el botón para realizar el pedido, puede visualizar los detalles del producto que está pidiendo en la página web.

- Para continuar, haga clic en «Finalizar compra». Introduzca sus datos y elija una forma de pago.
- Confirmación del pedido: Después de hacer el pedido, con lo que afirma estar de acuerdo con la obligación de efectuar el pago, se le redirigirá a otra página web donde aparecerá un mensaje informándole de que hemos recibido su pedido. Además, recibirá una confirmación del pedido en su dirección de correo electrónico con todos los datos (tipo del producto, cantidad, precio final y fecha de entrega).
- Anulación/cambio del pedido: El pedido se considera como confirmado si el comprador no lo anula. En el momento en que recibamos la confirmación del pedido, Golden Tree d. o. o. comprobará las existencias y las posibilidades de entrega. En caso de no poder entregar el producto en el plazo acordado, el cliente será informado a través del número de teléfono o la dirección de correo electrónico que indicó en el momento de realizar la compra. El comprador podrá anular o cambiar su pedido. Para ello, el comprador podrá realizar un nuevo pedido con otros datos y deberá enviar a info@goldentree.es una solicitud de anulación del pedido inicial acompañada del número de pedido que desee anular. El cambio del pedido se puede realizar hasta las 7:00 horas, antes de que el pedido se procese.
- Envíos: Golden Tree d. o. o. preparará y enviará los artículos en el plazo acordado a través del servicio de mensajería establecido. Al realizar el pedido, el comprador afirma estar de acuerdo con la obligación de recibir el envío. En caso de no hacerlo, el comprador asumirá los gastos en que haya incurrido la compañía por este motivo.

La compañía enviará los productos, a más tardar, tres días laborables a partir de la fecha del pedido. La fecha de entrega (una vez la compañía entregue el envío al proveedor de servicios de mensajería) dependerá del proveedor de servicios de mensajería.

Antes de finalizar la compra y efectuar el pago, el cliente podrá comprobar las características del pedido (productos, cantidad, precio, etc.)

4. Precios y ofertas especiales

Todos los precios indicados en el sitio web están indicados en euros e incluyen el IVA, pero no incluyen los gastos de envío. Además del precio, la factura emitida incluye los gastos de envío correspondientes al importe indicado en el formulario de 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 empresas o personas jurídicas sujetas al IVA deben indicar su número NIF-IVA o su número de identificación fiscal. Los precios son válidos desde el 26 de enero de 2023 hasta su revocación o modificación.

Cupones de descuento:

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

Los cupones de descuento (con excepción del cupón de envío gratuito) no serán aplicables a ninguno de los siguientes servicios: importe de los gastos de envío, importe del cargo adicional de pago contra reembolso, importe del seguro de envío e importe de envío prioritario.

Los cupones o descuentos no son acumulables, por lo que solo es posible utilizar un cupón/descuento por pedido.

5. Formas de pago

El usuario puede efectuar el pago de los bienes o servicios de las siguientes maneras:

- pago con tarjeta de crédito,
- pago con tarjeta de crédito o débito a través de PayPal,
- pago contra reembolso – MRW.

En el primer caso, el pago se efectúa con tarjeta de crédito, a través de uno de los siguientes servicios: Paymill, Checkout.com, Stripe.

En el segundo caso, el pago se efectúa a través del servicio PayPal; la comisión la asume la compañía Golden Tree d. o. o.

En el tercer caso, el pago se efectúa contra reembolso al transportista de la compañía MRW.

A las personas jurídicas se les aplicarán las mismas condiciones de contratación y venta de los productos.

Los gastos de envío son de 4,90 EUR (MRW).

6. Seguro de envío prémium

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

En caso de extravío o daños en el envío, la Compañía se compromete a enviar, sin demora, un nuevo paquete o, en caso de que la compra ya haya sido abonada, a reembolsar el importe si el producto o los productos ya no están disponibles.

Este servicio permite al cliente EVITAR la necesidad de reclamación al transportista y de devolver el producto a sus expensas. En este caso, no es necesario empezar largos procesos de reclamación con los transportistas, ya que el comprador tiene derecho a recibir, sin demora, un nuevo envío sin que se tengan que realizar primero inspecciones físicas del artículo dañado, siempre que facilite una fotografía del estado del pedido. Dicho servicio NO permite que el cliente pueda quedarse con el artículo dañado. Es el vendedor el que determinará la necesidad de devolución, en función de su valor o de nivel de daño.

7. Envío prioritario («Sáltate la cola»)

Antes de finalizar el pedido, el cliente 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 al 100 % que los pedidos prioritarios se entreguen más rápidamente o que no sufran demoras en caso de circunstancias imprevisibles relacionadas con la empresa de mensajería (condiciones meteorológicas extremas, incidencias técnicas, etc.). Dicha opción significa únicamente que nos encargaremos de preparar el pedido lo antes posible.

8. Reserva de dominio

La compañía se reserva la titularidad de los bienes y servicios, incluso en caso de que ya hayan sido puestos a disposición del cliente, hasta que este abone la totalidad del importe acordado.

9. Desistimiento del contrato y devolución de los productos

El cliente puede anular la compra de productos o servicios en cualquier momento antes de su confirmación, hasta las 7:00 horas del día siguiente.

Podrá acogerse a su derecho de desistir del contrato en el plazo de catorce (14) días a partir de la entrega del producto sin tener que justificar su decisión. Para ello, deberá notificarlo a la compañía enviando un correo electrónico a info@goldentree.es. El plazo comienza un día después de la fecha de entrega. El único gasto relacionado con el desistimiento del contrato con el que correrá el cliente serán los gastos de la devolución del producto al almacén central situado en Alpska 48, SI-4248 Lesce, Eslovenia (según la lista de precios de la empresa de mensajería y dependiendo del tipo de envío). Los bienes tienen que devolverse al vendedor, a más tardar, 14 días a partir de la fecha de notificación de desistimiento.

El cliente tiene la obligación de devolver los bienes al vendedor sin desperfectos ni alteraciones de la cantidad, salvo que los bienes resulten destruidos, deteriorados o perdidos o que su cantidad haya disminuido por causas ajenas a la voluntad del cliente. El cliente tiene derecho a inspeccionar y probar los artículos en la medida en que sea estrictamente necesario para evaluar su estado. El cliente será responsable de cualquier depreciación de los artículos, siempre que dicha depreciación no sea consecuencia de una manipulación necesaria para conocer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los artículos. El cliente no puede usar los artículos libremente hasta la resolución del contrato.

En caso de desistir de un contrato en el que se haya concedido un vale, un código de descuento o un código promocional, dicho importe contará como descuento y no se reembolsará al usuario. Se reembolsará al comprador únicamente el importe desembolsado. Los cheques-regalo se considerarán medios de pago; este importe también se reembolsará al cliente en forma de cheque-regalo con un nuevo período de validez.

El reembolso de los pagos realizados, incluidos los gastos de envío (excepto los gastos adicionales relacionados con la elección un modo de entrega que difiera del modo habitual más asequible ofrecido por la compañía) se efectuará tan pronto como sea posible, a más tardar 14 días desde la recepción de los artículos. La Compañía reembolsará los importes pagados por el cliente usando el mismo método empleado por el cliente, salvo que el cliente dé su consentimiento expreso para utilizar otro método de pago y sin que el cliente tenga que asumir ningún gasto por ello. En caso de que la compra haya sido

abonada contra reembolso, el importe abonado se reembolsará por medio de transferencia a la cuenta bancaria del cliente.

Para ver los detalles del derecho de desistimiento, véase lo dispuesto en la [Ley sobre la protección de los consumidores de la República de Eslovenia](#) (Boletín Oficial de la RS, n.º130/22, en adelante también: ZVPot-1) (concretamente los artículos 134 al 145).

El cliente deberá adjuntar una copia de la factura a los artículos 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 artículos o los servicios no funcionen correctamente o no cumplan con las expectativas del cliente, este deberá ponerse en contacto con nosotros a través del formulario de contacto o enviando un correo electrónico a info@goldentree.es. De esta manera evitará un uso incorrecto de los bienes o servicios y, en consecuencia, daños en los bienes u otros objetos.

La finalidad del derecho de desistimiento consiste en que el cliente pueda examinar el producto en la medida que sea estrictamente necesaria para conocer la naturaleza, las características y el funcionamiento del artículo. El usuario puede desistir del contrato la primera vez que compra el producto. En los pedidos consecutivos del mismo producto no podrá ejercitar el derecho de desistimiento por entenderse que ya pudo comprobar la naturaleza, las características y el funcionamiento del artículo la primera vez que lo pidió.

Salvo que las partes acuerden otra cosa, el cliente no tendrá derecho a desistir del contrato según lo estipulado en el artículo 134, párrafo primero, de la Ley sobre la protección de los consumidores, en los siguientes supuestos (véase concretamente, el artículo 135 de la Ley sobre la protección de los consumidores):

1. El objeto del contrato son 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.
2. El objeto del contrato son productos elaborados según las instrucciones específicas del cliente y adaptados a sus necesidades personales.
3. El objeto del contrato son productos perecederos o con una fecha de caducidad limitada.
4. El objeto del contrato es la prestación de un servicio sujeto a la obligación de pago por parte del cliente, cuando la Compañía haya cumplido el contrato en su totalidad y cuando la prestación del servicio haya comenzado con previo consentimiento expreso del cliente y con su

consentimiento de que perderá el derecho de desistimiento una vez la Compañía cumpla todas las cláusulas contractuales.

5. El objeto del contrato es el suministro de grabaciones en audio o vídeo o programas informáticos precintados, cuando estos hayan sido desprecintados por el cliente.
6. El objeto del contrato es el suministro de productos precintados cuya devolución no sea posible por motivos de protección de salud e higiene, cuando el cliente haya desprecintado los productos después de recibirlos.
7. El objeto del contrato es el suministro de productos que, debido a su naturaleza, formen parte de otros objetos y no se puedan separar de ellos.
8. El objeto del contrato es 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 cliente haya dado su previo consentimiento expreso para empezar el suministro durante el plazo de desistimiento,

– el cliente 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 Ley sobre la protección de los consumidores.

10. Condiciones generales

En caso de que el pedido consista en un número elevado del mismo producto que, según las instrucciones de uso, no se pueda consumir en su totalidad en los primeros 14 días, el cliente tendrá derecho al reembolso íntegro solo a condición de que devuelva el resto del pedido a la sede de la Compañía antes de finalizar el plazo de 14 días previsto para la devolución. Si el cliente devuelve el producto con signos visibles de uso, no tendrá derecho a recibir el reembolso. La Compañía procederá a la destrucción del producto y no se lo devolverá al cliente.

Ejemplo: El pedido incluye tres unidades de Golden Tree Omega 3. El cliente no nota los resultados deseados y hace una reclamación. La Compañía le reembolsará el importe íntegramente solo en caso de que antes de finalizar el plazo de 14 días después de la realización del pedido, el cliente devuelva dos cajas completas de Golden Tree Omega 3 y el resto no utilizado en dichos

14 días a la sede de la compañía, ya que, según las instrucciones, 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 cliente devuelva más de una caja vacía de Golden Tree Omega 3 pasados los 14 días, pierde el derecho a reembolso íntegro. Si el cliente devuelve el producto con signos visibles de uso, pierde el derecho a recibir el reembolso. La Compañía procederá a la destrucción del producto y no se lo devolverá al cliente.

Complete Biotics / Premium Collagen Complex / Alpha Man / Active Move / Active Burn / Liver Complex / Sleep Well / Ageless

El cliente tiene el derecho de desistir de la compra de Complete Biotics / Premium Collagen Complex / Alpha Man / Active Move / Active Burn / Liver Complex / Sleep Well / Ageless en el plazo de 60 días.

El plazo comienza un día después de la fecha de entrega. El único gasto relacionado con el desistimiento del contrato con el que correrá el cliente serán los gastos de la devolución del producto (según la lista de precios de la empresa de mensajería y dependiendo del tipo de envío). Los bienes tienen que devolverse al vendedor, a más tardar, 30 días a partir de la fecha de notificación de desistimiento.

En caso de que el pedido consista en un número elevado del mismo producto que, según las instrucciones de uso, no se pueda consumir en su totalidad en los primeros 60 días, el cliente tendrá derecho al reembolso íntegro solo a condición de que devuelva el resto del pedido a la sede de la Compañía antes de finalizar el plazo de 90 días previsto para la devolución.

11. Reclamación por falta de conformidad de los bienes

El cliente podrá ejercer sus derechos de reclamación por falta de conformidad de los bienes según lo estipulado en la Ley sobre la protección de los consumidores (concretamente, los artículos del 81 al 87)

Los bienes que el vendedor suministre al cliente cumplirán los requisitos estipulados en los artículos 72, 73 y 74 de la Ley sobre la protección de los consumidores, cuando proceda. El vendedor asumirá la responsabilidad por cualquier tipo de falta de conformidad de los bienes en el momento de su entrega.

El vendedor 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.

El cliente tendrá derecho a reclamar cualquier falta de conformidad de los bienes si comunica dicha falta de conformidad al vendedor en el plazo de dos meses a partir del día en que se descubrió. En su notificación, el cliente deberá describir detalladamente la falta de conformidad de los bienes. Podrá enviar la notificación a la dirección de correo electrónico info@goldentree.es. La notificación deberá ir acompañada de la factura o el número de pedido. El cliente deberá permitir que el vendedor inspeccione los bienes que sean objeto de reclamación. Si la falta de conformidad es disputable, la Compañía estará obligada a enviar una respuesta por escrito al cliente en el plazo de 8 días.

El vendedor no será responsable de la falta de conformidad descubierta una vez finalizado el plazo de dos años a partir de la entrega del producto.

Los derechos del artículo 81, párrafo primero, de la Ley sobre la protección de los consumidores, se extinguirán pasado el plazo de dos años después del día en que el cliente notificó la falta de conformidad de los bienes al vendedor.

En caso de que exista una falta de conformidad de los bienes, el cliente, una vez notificado el vendedor, tendrá derecho, en las condiciones y en el orden descrito a continuación, a:

1. exigir que el vendedor subsane la falta de conformidad de los bienes de manera gratuita;
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 conformidad se especifican con detalle en el artículo 82 de la Ley sobre la protección de los consumidores, 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 cliente antes de vencer el plazo de 30 días);

- el comprador podrá 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 cliente 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 Ley sobre la protección de los consumidores (concretamente, a partir del artículo 81).

12. Puntuación de productos y servicios

Todos los visitantes de la página web podrán puntuar los productos 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 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 o servicios de otras compañías;

- que contengan datos de contacto, por ejemplo, el número de teléfono, el domicilio o la dirección de correo electrónico o 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, 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.

13. Responsabilidad

La compañía Golden Tree d. o. o. queda libre de cualquier responsabilidad por complicaciones o problemas ocasionados debido a un uso incorrecto de sus productos o servicios. El personal del centro de atención al usuario de la tienda en línea Golden Tree tampoco será responsable de resolver de forma personal los problemas que puedan presentarse en relación con el uso de los productos o los servicios.

La compañía Golden Tree d. o. o. no asumirá ninguna responsabilidad en caso de problemas en el funcionamiento del sitio web www.goldentree.es, información inexacta o daños ocasionados por el uso de información inexacta o incompleta.

La compañía Golden Tree d. o. o. se reserva el derecho de desistir del contrato o de anular el pedido en caso de detectar un error sustancial en la oferta. Los errores sustanciales constituyen elementos en base a los cuales Golden Tree d. o. o. 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 comunicación se lleva a cabo únicamente a través del sitio web y por correo electrónico.

14. Reclamaciones y resolución de litigios

La compañía Golden Tree d. o. o. cumple con la normativa vigente relativa a la protección de los consumidores. La compañía Golden Tree d. o. o. 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 electrónica en caso de experimentar problemas. Para presentar una reclamación se deberá enviar un correo electrónico a info@goldentree.es. La compañía confirmará la recepción de la reclamación en tres días laborales e informará al cliente del tiempo previsto para tramitarla, así como del estado de avance de la reclamación.

La compañía Golden Tree d. o. o. pondrá todo su empeño en resolver los posibles litigios de común acuerdo.

Resolución extrajudicial de litigios de consumo

De conformidad con la normativa vigente, no reconoceremos a ningún proveedor en materia de resolución extrajudicial de litigios de consumo como competente para resolver un litigio de consumo que el consumidor inicie acogiéndose a la Ley de resolución extrajudicial de litigios de consumo. Como proveedora de productos y servicios mediante su página web, la compañía Golden Tree d. o. o. publicará en su sitio web el enlace a la plataforma de resolución extrajudicial de litigios de consumo. Los consumidores pueden acceder a la plataforma a través de este [ENLACE](#).

Esta normativa se basa en la Ley de resolución extrajudicial de litigios de consumo de la República de Eslovenia (Boletín Oficial de la RS, n.º [81/15](#)), así como el Reglamento (UE) no 524/2013 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.

15. Cookies y publicidad

Las cookies son pequeños archivos de texto que se guardan en el ordenador de los usuarios cuando visitan nuestro sitio web. No ocasionan daños en el hardware ni en el software. El modo en que se almacenan depende completamente del navegador del usuario. Este puede limitar o desactivar el almacenamiento de cookies según sus preferencias personales.

Las cookies no son perjudiciales, y siempre tienen una limitación temporal.

En el derecho esloveno, el uso de cookies está regulado por la Ley de comunicaciones electrónicas (Boletín Oficial de la RS n.º [130/22](#), en

adelante: ZEKom-2), cuyo artículo 225 es la base legal para garantizar la privacidad de los usuarios de la red.

El sitio web www.goldentree.es no utiliza cookies que almacenen datos personales. Sin embargo, utiliza cookies que permiten recopilar la actividad y los intereses de los usuarios para garantizar una mejor experiencia de usuario. Al navegar por el sitio web, los visitantes están dando su consentimiento al uso de cookies.

¿Por qué son necesarias las cookies?

Son imprescindibles para garantizar un servicio en línea a la medida del usuario. Gracias a las cookies, la interacción entre el usuario en línea y el sitio web es mucho más rápida y sencilla. Permiten que el sitio web recuerde las preferencias y experiencias del usuario, lo que resulta en un ahorro de tiempo, y garantizan una navegación más eficaz y agradable por el sitio web.

Al inicio de cada uso de la tienda en línea, la Compañía asigna al usuario una cookie de identificación, seguimiento de la cesta de compra y trazabilidad, que permanece almacenada en la memoria del servidor únicamente durante la visita a la tienda en línea y se elimina después de una hora de inactividad. La Compañía podrá almacenar en el ordenador personal del usuario también algunas cookies permanentes, por ejemplo el número de identificación del usuario en formato codificado, para facilitar el reconocimiento del usuario en su próxima visita a la tienda en línea o para ayudarlo en la evaluación de los productos, de modo que el usuario pueda saber qué artículos ya ha evaluado, e indirectamente también las cookies de Google Analytics, un servicio de terceros, para analizar las visitas del sitio web. La Compañía podrá usar estos datos en su forma anónima y agregada, para fines de análisis estadísticos. Para garantizar la ciberseguridad, la Compañía almacenará las direcciones IP desde las que los usuarios accedan a la tienda en línea.

Cómo desactivar las cookies

El usuario decide si quiere permitir el almacenamiento de cookies en su dispositivo. Puede controlar y modificar la configuración relativa a las cookies en su navegador de Internet.

En los siguientes enlaces se facilita más información sobre la configuración relativa a las cookies del navegador:

- [Chrome](#)
- [Firefox](#)

- [Opera](#)
- [Internet Explorer](#)
- [Safari](#)

Si se modifica el archivo del navegador que contiene las cookies, o si se modifica o actualiza el navegador o el dispositivo, es posible que se tengan que volver a desactivar las cookies. La gestión y eliminación de cookies varía de un navegador a otro. Se puede consultar el servicio al cliente del navegador para obtener ayuda. También es posible inhabilitar Google Analytics en el siguiente [enlace](#).

Las cookies usadas en este sitio web:

Nombre de la cookie	Duración	Compañía
U	2 meses	Adsymptotic
wp_automatewoo_visitor_8959e840ebf05cfa4497ea44e25855b8	2 años	Automate W
wp_automatewoo_session_started	Duración de la sesión	Automate W
uid	1 año	Outbrain
criteo_write_test	1 día	Outbrain
IDE	1 año	DoubleClick
test_cookie	1 día	DoubleClick
fr	2 meses	Facebook
_ga	2 años	Google Inc.
_gat	1 día	Google Inc.
_gid	1 día	Google Inc.
__cfduid	1 año	Metrilo
__cfduid	1 año	One Signal

criteo	1 mes	Outbrain
__cfduid	1 año	Paymill
Pookie	1 año	Plista
um	1 mes	Plista
_hjIncludedInSample	Duración de la sesión	Hot Jar
PHPSESSID	Duración de la sesión	Golden Tree
woocommerce_cart_hash	Duración de la sesión	Golden Tree
woocommerce_items_in_cart	Duración de la sesión	Golden Tree
wp_woocommerce_session_8959e840ebf05cfa4497ea44e25855b8	2 días	Golden Tree
popolnapostava_first_visit	1 año	Golden Tree
JSESSIONID	Duración de la sesión	New Relic
m	10 años	Stripe
__stripe_mid	1 año	Stripe
__stripe_sid	1 día	Stripe
nsr	Duración de la sesión	Stripe
t_gid	1 año	Taboola
taboola_usg	1 año	Taboola
taboola_vmp	1 año	Taboola
B	1 año	Yahoo
VISITOR_INFO1_LIVE	6 meses	Youtube

PREF	1 año	Youtube
YSC	Duración de la sesión	Youtube
uuid	1 mes	Falk Technol
dspuuid-D66	1 mes	Falk Technol
kuid	6 meses	Krux Digital
lidid	2 años	Krux Digital
cblon	4 días	Active Camp
cbuid	60 años	Active Camp
cbuid_meta	1 semana	Active Camp
cto_tld_test	1 día	Active Camp
ck1	6 meses	Live Ramp I
drtn1450830285	6 meses	Live Ramp I
rlas3	6 meses	Live Ramp I
rtn1-z	6 meses	Live Ramp I
AWSELB	Duración de la sesión	Checkout ltd
tuuid	2 años	Revcontent
tuuid_last_update	2 años	Revcontent
um2	2 meses	Revcontent
cmp999980028	1 mes	Revcontent

16. Protección de datos personales

Condiciones generales

El significado de todos los términos usados en este capítulo es el dispuesto en la ley vigente de protección de datos personales y el Reglamento general de protección de datos.

Golden Tree d. o. o. (en adelante, la Compañía) tratará los datos personales en el marco de los servicios ofrecidos. La Compañía se compromete a proteger la confidencialidad de los datos personales y la privacidad de los usuarios de sus servicios con medidas técnicas y organizativas oportunas.

La Compañía no se responsabiliza de la exactitud, integridad y actualidad de los datos facilitados por sus usuarios. La Compañía no facilitará los datos a terceros, excepto a aquellos contratistas con los que tenga vigente un contrato de protección de datos personales y que se hayan comprometido a cumplir con las mismas normas de protección de datos personales que la compañía.

La Compañía almacena las bases de datos personales en el territorio de la Unión Europea; no los envía a otros países.

Finalidad del tratamiento

Los datos personales recopilados a través de los sitios web gestionados por la Compañía con fines de realización de la compra en línea se usarán exclusivamente para poder cumplir con la realización y entrega del pedido.

En caso de algunos servicios (como, por ejemplo, la recepción del boletín de noticias de la Compañía u otras actividades promocionales), la Compañía recogerá los datos personales con el consentimiento explícito de cada usuario. El usuario podrá retirar su consentimiento en cualquier momento en conformidad con las disposiciones de estas Condiciones.

Al participar el usuario en juegos con premio o al suscribirse a las noticias a través del correo electrónico, accede al tratamiento de sus datos personales por la Compañía como responsable de la base de datos personales, con fines de muestreo, realización de encuestas y tratamiento estadístico de datos, análisis del uso de los servicios, adaptación de la oferta y segmentación, realización de estudios de mercado, comunicación de la oferta, novedades y precios

especiales, envío de noticias por correo electrónico y teléfono u otros materiales publicitarios, información de los usuarios sobre los servicios del centro en línea de la compañía Golden Tree d.o.o. y de personas asociadas.

Plazo de conservación

En caso de que los datos personales sean tratados por la Compañía en base al consentimiento personal, podrán tratarse hasta que el usuario revoque su consentimiento y solicite la eliminación de sus datos personales de la base de datos.

En caso de que la base legal del tratamiento de datos personales sea otra (por ejemplo, ejecución de un contrato de compraventa, cumplimiento de disposiciones legales), la Compañía no almacenará los datos más tiempo del que sea estrictamente necesario para cumplir los fines para los que los datos se hayan recopilado, ni excederá la duración que estipule la legislación vigente.

Ejercicio de los derechos personales

Si tiene cualquier pregunta relacionada con el tratamiento de sus datos personales o quiere ejercitar algunos de los derechos relacionados con sus datos personales que se indican a continuación, le rogamos que se ponga en contacto con nosotros por correo electrónico **info@goldentree.es** o por correo ordinario a Golden Tree d.o.o., Alpska Alpska cesta 43, SI-4248 Lesce, Eslovenia.

En caso de que el usuario decida ejercitar los derechos relacionados con sus datos privados, la Compañía solicitará información adicional al usuario para poder identificarlo de forma fiable y podrá negarle dichos derechos si demuestra que no puede identificar al usuario con suficiente fiabilidad.

La Compañía se compromete a responder a la solicitud del usuario de ejercitar algunos de los derechos indicados a continuación en un plazo de 30 días. En caso de que le sea imposible hacerlo en el plazo mencionado, la Compañía informará de ello al usuario junto con la debida justificación.

Derecho a la información

El usuario tiene el derecho de saber cuáles de sus datos personales trata la Compañía y en qué base, para qué fines, así como cuánto tiempo los almacena.

Derecho al olvido

Si desea que la Compañía deje de almacenar y tratar su datos personales, puede solicitar que elimine sus datos personales, salvo que existan motivos legítimos para que deban seguir almacenándose.

Derecho a exigir que los datos se corrijan o se borren, o de reclamación

El usuario puede, en cualquier momento, solicitar la rectificación o la eliminación de sus datos personales o, en su caso, presentar una reclamación sobre el tratamiento de sus datos personales por la Compañía, usando los datos de contacto que se indican en estas Condiciones.

En cualquier momento puede eliminar su dirección de correo electrónico de la base de datos de destinatarios enviando un correo electrónico a info@goldentree.es o haciendo clic en el enlace «darse de baja aquí» que aparece al final de cada correo electrónico publicitario.

Para dejar de recibir SMS promocionales ocasionales, el usuario deberá hacer clic en el enlace que aparece al final de cada SMS recibido. Se le redirigirá a un página web donde podrá introducir su número de teléfono o el número de teléfono que desee dar de baja de los mensajes promocionales. Después de introducir el número de teléfono, deberá hacer clic en el botón rojo de «Darse de baja» y la Compañía eliminará su número de teléfono de su base de datos de destinatarios de mensajes.

Los usuarios registrados pueden dejar de utilizar la tienda en línea y pueden darse de baja en cualquier momento. Para hacerlo, deben comunicar por escrito su intención de darse de baja. Antes de presentar su solicitud de baja, el usuario debe abonar a la Compañía todos los pagos pendientes relacionados con sus compras en la tienda en línea. La Compañía cumplirá con la privacidad de datos personales y con la privacidad de los usuarios de su tienda en línea en el marco de esta política de privacidad también en caso de que el usuario se dé de baja.

Derecho de portabilidad

El usuario puede exigir que el responsable le proporcione los datos personales vinculados a su persona que el mismo facilitó al responsable, en formato estructurado, habitual y legible mediante máquina.

Derecho a recurso y sanción

El usuario tiene el derecho de presentar una reclamación en la autoridad de supervisión nacional, así como el derecho de recurrir contra la decisión de la autoridad de supervisión o en caso de no intervención de esta. En todo caso, le rogamos que ejercite primero su derecho de reclamación directamente con la Compañía, usando los datos de contacto indicados más arriba.

Derechos relacionados con el tratamiento automatizado

El usuario tiene el derecho a no estar sujeto a medidas que consistan únicamente en la elaboración de perfiles, análisis y previsiones con medios de tratamiento automatizados. En tal caso, el usuario puede presentar una reclamación usando los datos de contacto indicados más arriba.

Derecho de retirada del consentimiento

El usuario tiene el derecho de retirar su consentimiento al tratamiento de datos personales cuando dicho tratamiento se basa en su consentimiento (por ejemplo, en caso de recibir mensajes promocionales).

Datos de la compañía:

Golden Tree 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: 7500,00 EUR

Cuenta corriente n.º SI56 6000 0000 0453 449 abierta en el banco Lon d. d., Kranj

Estos términos y condiciones están actualizados a fecha 15 de febrero de 2023.