

## DERECHO DE DESISTIMIENTO

### A la atención de:

Nombre: ES MARES CB

NIF: E57638041

Dirección: Calle Santa Maria 15, 07860 Formentera (ILLES BALEARS)

Población: Formentera

Teléfono: 971323216

Correo electrónico: info@hotelesmares.com

### Datos del bien/prestación a desistir:

N.º contrato/pedido/factura:

Fecha contrato/pedido/factura:

Fecha de recepción del producto/servicio:

Descripción del producto/servicio:

### Datos del consumidor/usuario:

Nombre:

Domicilio:

Población:

\* Teléfono:

\* E-mail:

(\* datos no obligatorios)

### Derecho de desistimiento:

El USUARIO dispone de un plazo de catorce días naturales, contados a partir de la fecha de recepción del producto o desde la celebración del contrato de compraventa si fuera una prestación de un servicio, para ejercer el derecho de desistimiento, regulado en el artículo 102 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, en adelante RDL 1/2007. Si el PRESTADOR no cumple con el deber de información y documentación sobre el derecho de desistimiento, el plazo para su ejercicio finalizará doce meses después de la fecha de expiración del período de desistimiento inicial, conforme al artículo 105 del RDL 1/2007. El derecho de desistimiento no será aplicable a los contratos referidos y enumerados en el artículo

ES MARES CB

es marès  
hotel & spa  
formentera

103 del RDL 1/2007, y que se relacionan aquí <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555&p=20140328&tn=1#a103>

Fecha de la solicitud:

Firma del consumidor/usuario:

## E-COMMERCE (INFO). Información sobre HOJAS DE RECLAMACIONES

### Información sobre Hojas de Reclamaciones en las condiciones generales de contratación

Los profesionales o empresas de venta a distancia, como pueda ser entre otras el comercio electrónico, que carezcan de establecimientos o locales abiertos al público, pero que operen dentro de determinadas comunidades autónomas, deberán disponer de hojas de reclamaciones y están obligados a informar a los consumidores de su existencia y de la forma de acceder a las mismas.

Aunque recomendamos consultar las disposiciones de cada Comunidad Autónoma al respecto, en el siguiente enlace de la web del Ministerio de Consumo se puede consultar la legislación sobre Hojas de Reclamaciones por Comunidades Autónomas:

[www.consumo.gob.es/es/consumo/hojas-de-reclamaciones](http://www.consumo.gob.es/es/consumo/hojas-de-reclamaciones)

Por ello recomendamos que los E-COMERCE cuyo/as titulares desarrollen su actividad en alguna de estas Comunidades Autónomas que exijan informar sobre la existencia a disposición de las personas usuarias o consumidoras de Hojas de Reclamaciones, incluyan esta información en el apartado 4 de reclamaciones de las condiciones generales de contratación, **un ejemplo** de cómo cumplir esta obligación podría ser el siguiente redactado:

#### "4. RECLAMACIONES Y RESOLUCIÓN DE LITIGIOS EN LÍNEA

ES MARES CB informa que dispone de Hojas de Reclamaciones a disposición de las personas usuarias o consumidoras que lo soliciten, pueden acceder a las mismas solicitándolas a cualquiera de los datos de contacto indicados a continuación; aunque no sea a través de una Hoja de Reclamación, cualquier reclamación que la persona usuaria o consumidora considere oportuna realizar será atendida a la mayor brevedad posible, en cualquiera de los siguientes datos de contacto de ES MARES CB: Postal: ES MARES CB Calle Santa Maria, 15 -07860 Formentera (Illes Balears)

Teléfono: 971323216

E-mail: [info@hotelesmares.com](mailto:info@hotelesmares.com)

#### Resolución de litigios en línea (Online Dispute Resolution)

Conforme al Art. 14.1 del Reglamento (UE) 524/2013, la Comisión Europea facilita una plataforma de acceso gratuito para la resolución de conflictos online entre el USUARIO y el PRESTADOR, sin

necesidad de recurrir a los tribunales de justicia, mediante la intervención de un tercero, llamado Organismo de resolución de litigios, que actúa de intermediario entre ambos. Este organismo es neutral y dialogará con ambas partes para lograr un acuerdo, pudiendo finalmente sugerir y/o imponer una solución al conflicto. Enlace a la plataforma ODR:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>