Termini e Condizioni Generali

Indice:

Articolo 1 - Definizioni
Articolo 2 - Identità del commerciante
Articolo 3 - Applicabilità
Articolo 4 - L'offerta
Articolo 5 - Il contratto
Articolo 6 - Diritto di recesso
Articolo 7 - Obblighi del consumatore durante il periodo di recesso
Articolo 8 - Esercizio del diritto di recesso da parte del consumatore e relativi costi
Articolo 9 - Obblighi del commerciante in caso di recesso
Articolo 10 - Preclusione del diritto di recesso
Articolo 11 - Il prezzo
Articolo 12 - Esecuzione del contratto e garanzia supplementare
Articolo 13 - Consegna ed esecuzione
Articolo 14 - Transazioni di durata estesa: durata, risoluzione e proroga
Articolo 15 - Pagamento
Articolo 16 - Procedura di reclamo
Articolo 17 - Controversie
Articolo 18 - Garanzia della filiale Thuiswinkel.org (Shopping Secure)
Articolo 19 - Disposizioni addizionali o divergenti
Articolo 20 - Modifica delle condizioni generali di contratto

Articolo 1 - Definizioni

Nei presenti termini e condizioni si applicano le seguenti definizioni:

1. **Accordo integrativo**: un accordo in cui un consumatore ottiene prodotti, contenuti digitali e/o servizi tramite un contratto a distanza e un commerciante o una terza parte consegna tali prodotti, contenuti digitali e/o servizi in conformità a un accordo tra tale terza parte e il commerciante;
2. **Periodo di recesso:** il periodo entro il quale il consumatore può avvalersi del diritto di recesso;
3. **Consumatore**: la persona fisica che non agisce nell'esercizio della propria attività commerciale, professionale o imprenditoriale;
4. **Giorno**: giorno di calendario;
5. **Contenuto digitale**: dati prodotti e trasmessi in forma digitale;
6. **Transazione di durata estesa:** un contratto a distanza relativo a una serie di prodotti e/o servizi, in cui l'obbligo di fornitura e/o acquisto è distribuito lungo un certo periodo di tempo;
7. **Supporto durevole**: qualsiasi mezzo - compresa la posta elettronica - che consenta a un consumatore o a un commerciante di memorizzare informazioni a lui personalmente destinate in modo da consentirgli di consultarle o utilizzarle in futuro per un periodo di tempo adeguato allo scopo cui sono destinate e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate;
8. **Diritto di recesso**: la possibilità per un consumatore di rinunciare a un contratto a distanza entro il periodo di recesso;
9. **Commerciante:** Identità di cui all'articolo 2. Un negozio web, un'attività (entità legale) che offre prodotti, (accesso a) contenuti digitali e/o servizi ai consumatori a distanza;
10. **Contratto a distanza**: un contratto concluso tra un commerciante e un consumatore nell'ambito di un sistema organizzato per la vendita a distanza di prodotti, contenuti digitali e/o servizi, in cui si fa uso esclusivo o parziale di una o più tecniche di comunicazione a distanza fino al momento della conclusione del contratto;
11. **Modulo standard per il diritto di recesso**: il modulo standard europeo per il diritto di recesso incluso nell'Appendice I dei presenti termini e condizioni. Il commerciante non è obbligato a fornire l'Appendice I se il consumatore non ha diritto di recesso in relazione al suo ordine;
12. **Tecnica di comunicazione a distanza**: mezzo che può essere utilizzato per comunicare in merito all'offerta fatta dal commerciante e per concludere un contratto, senza che il consumatore e il commerciante debbano trovarsi contemporaneamente nello stesso luogo.

Articolo 2 - Identità del commerciante
Nome del commerciante: MobielWerkt BV
Agendo con il/i nome/i:
- Gomibo.it
- Belsimpel.nl

Indirizzo registrato:
Gomibo
Waagstraat 1
9712JX Groningen
The Netherlands

Indirizzo postale:
Gomibo
Postbus 3023
9701 DA Groningen
The Netherlands

Numero di telefono: +39 800 694240

Disponibilità:
Il servizio clienti di Gomibo è disponibile nei giorni feriali dalle 09:00 alle 21:00 e il sabato dalle 09:00 alle 17:00.

Indirizzo email: info@gomibo.it

Numero di iscrizione alla Camera di Commercio dei Paesi Bassi (KVK): 02093714
Numero di partita IVA: IT00262099997

Articolo 3 - Applicabilità
1. I presenti termini e condizioni generali si applicano a tutte le offerte fatte da un commerciante e a tutti i contratti a distanza stipulati tra un commerciante e un consumatore.
2. Visitando il nostro sito e/o acquistando qualcosa da noi, il consumatore si impegna a partecipare al nostro "Servizio" e accetta di essere vincolato dai seguenti termini e condizioni, compresi i termini e le condizioni e le politiche aggiuntive citate nel presente documento e/o disponibili tramite collegamento ipertestuale. Si prega di leggere attentamente i presenti Termini di Servizio prima di accedere o utilizzare il nostro sito web. Accedendo o utilizzando qualsiasi parte del sito, il consumatore accetta di essere vincolato dai presenti Termini di servizio. Se il consumatore non accetta tutti i termini e le condizioni del presente contratto, non può accedere al sito web né utilizzare alcun servizio.
3. Prima della conclusione di un contratto a distanza, il testo dei presenti termini e condizioni generali sarà messo a disposizione del consumatore. Se ciò non è ragionevolmente possibile, il commerciante indicherà, prima della conclusione del contratto a distanza, le modalità con cui i termini e le condizioni generali potranno essere consultati presso i locali del commerciante e che saranno inviati gratuitamente al consumatore, nel più breve tempo possibile, su richiesta di quest'ultimo.
4. Se il contratto a distanza è concluso per via elettronica, allora, contrariamente al paragrafo precedente, e prima della conclusione del contratto a distanza, il consumatore riceverà il testo delle presenti condizioni generali per via elettronica, in modo tale che il consumatore possa facilmente memorizzarle su un supporto dati durevole. Se ciò non è ragionevolmente possibile, prima di concludere il contratto a distanza, il commerciante indicherà dove i termini e le condizioni generali possono essere consultati elettronicamente e che, su sua richiesta, saranno inviati gratuitamente al consumatore, per via elettronica o in un altro modo.
5. Nel caso in cui, oltre alle presenti condizioni generali, si applichino termini e condizioni specifici relativi al prodotto o al servizio, si applicheranno per analogia il secondo e terzo paragrafo e il consumatore può sempre invocare la disposizione applicabile che gli è più favorevole in caso di conflitto di condizioni.

Articolo 4 - L'offerta

1. Se un'offerta ha un periodo di validità limitato o è soggetta a condizioni, ciò sarà esplicitamente indicato nell'offerta.
2. L'offerta contiene una descrizione completa e accurata dei prodotti, dei contenuti digitali e/o dei servizi offerti. La descrizione è sufficientemente dettagliata da consentire al consumatore di valutare correttamente l'offerta. Se il commerciante fa uso di immagini, queste devono rappresentare fedelmente i prodotti e/o i servizi offerti.
3. Ogni offerta contiene informazioni che chiariscono al consumatore quali sono i diritti e gli obblighi legati all'accettazione dell'offerta.
4. Se vi è un contratto, il commerciante non è vincolato da errori ovvi o da errori di prezzo commessi in buona fede e onestamente che un consumatore avrebbe dovuto notare.
5. Ci riserviamo il diritto di limitare o vietare gli ordini che, a nostra esclusiva discrezione, risultano essere stati effettuati da commercianti, rivenditori o distributori.

Articolo 5 - Il contratto

1. Il consumatore inserisce i prodotti selezionati nel carrello. Il consumatore può modificare i dati e i prodotti inseriti in qualunque momento durante il processo d'ordine prima che venga effettuato un ordine vincolante.
2. L'ordine relativo ai prodotti/servizi presenti nel carrello diventa vincolante quando il consumatore clicca sul pulsante previsto a questo scopo.
3. Il contratto sarà concluso, fatto salvo quanto stabilito nel paragrafo 6, nel momento in cui il consumatore accetterà l'offerta e le condizioni ivi previste saranno soddisfatte.
4. Se il consumatore ha accettato l'offerta per via elettronica, il commerciante confermerà immediatamente il ricevimento dell'accettazione dell'offerta per via elettronica. Il consumatore può sciogliere il contratto finché l'accettazione non è stata confermata dal commerciante.
5. Se il contratto è concluso per via elettronica, il commerciante adotterà misure tecniche e organizzative adeguate per garantire il trasferimento elettronico dei dati e assicurerà un ambiente web sicuro. Se il consumatore può pagare elettronicamente, il commerciante adotterà misure di sicurezza adeguate.
6. Il commerciante può ottenere informazioni - nell'ambito delle norme giuridiche - sulla capacità del consumatore di adempiere ai suoi obblighi di pagamento, nonché su fatti e fattori importanti per la conclusione responsabile del contratto a distanza. Se tali ricerche forniscono al commerciante motivi validi per rifiutare la conclusione del contratto, egli ha il diritto, con le dovute motivazioni, di rifiutare un ordine o una richiesta o di vincolarne l'esecuzione a condizioni speciali.
7. Al più tardi al momento della consegna di un prodotto, servizio o contenuto digitale, il commerciante invierà al consumatore le seguenti informazioni, per iscritto o in modo tale che il consumatore possa conservarle su un supporto durevole accessibile:
    a. la sede dell'ufficio del commerciante presso il quale il consumatore può presentare i propri reclami;
    b. le condizioni alle quali il consumatore può avvalersi del diritto di recesso e le modalità per farlo, o una chiara dichiarazione relativa alla preclusione del diritto di recesso;
    c. le informazioni sulle garanzie e sull'assistenza post-vendita esistente;
    d. il prezzo, comprese tutte le imposte sul prodotto, servizio o contenuto digitale; se applicabile, i costi di consegna, e le modalità di pagamento, consegna o esecuzione del contratto a distanza;
    e. i requisiti per la risoluzione del contratto se il contratto ha una durata superiore a un anno o è a tempo indeterminato;
    f. se il consumatore ha diritto di recesso, il modulo standard per il diritto di recesso.
8. Nel caso di un contratto di durata estesa, la clausola di cui al paragrafo precedente si applica solo alla prima consegna.

Articolo 6 - Diritto di recesso

Per i prodotti:

1. Il consumatore può recedere dal contratto relativo all'acquisto di un prodotto durante un periodo di riflessione di almeno 14 giorni senza dover fornire alcuna motivazione. Il commerciante può chiedere al consumatore il motivo del recesso, ma non può obbligare il consumatore a indicarlo.
2. Il periodo di riflessione di cui al paragrafo 1 termina 14 giorni dopo il giorno in cui il prodotto è stato ricevuto dal consumatore, o da un terzo designato dal consumatore, che non sia il trasportatore, oppure,
    a. se il consumatore ha ordinato più prodotti: il giorno in cui il consumatore, o un terzo designato dal consumatore, ha ricevuto l'ultimo prodotto. Il commerciante può rifiutare un singolo ordine di

più prodotti con date di consegna diverse, a condizione che lo abbia chiaramente comunicato al consumatore prima del processo di ordinazione;
   b. qualora la consegna di un prodotto preveda diverse consegne o parti: il giorno in cui il consumatore, o un terzo designato dal consumatore, ha ricevuto l'ultima consegna o l'ultima parte;
   c. nel caso di un contratto per la consegna regolare di prodotti durante un determinato periodo di tempo: il giorno in cui il consumatore, o un terzo da lui designato, ha ricevuto l'ultimo prodotto.

Per i servizi e i contenuti digitali che non sono forniti su un supporto materiale:
3. Un consumatore ha il diritto di rescindere un contratto relativo alla fornitura di contenuti digitali non forniti su un supporto materiale, senza indicarne i motivi, per un periodo di almeno quattordici giorni. Il commerciante può chiedere al consumatore il motivo del recesso, ma non può obbligare il consumatore a indicarlo.
4. Il periodo di cui al comma 3 decorre dal giorno successivo alla stipula del contratto.

Periodo di recesso prolungato per i prodotti, i servizi e i contenuti digitali non forniti su supporto materiale in caso di mancata comunicazione del diritto di recesso:
5. Se il commerciante non ha fornito al consumatore le informazioni legalmente richieste sul diritto di recesso o sul modulo standard per il diritto di recesso, il periodo di recesso termina dodici mesi dopo la fine del periodo di recesso originale stabilito conformemente ai paragrafi precedenti del presente articolo.
6. Se il commerciante ha fornito al consumatore le informazioni di cui al paragrafo precedente entro dodici mesi dalla data di inizio del periodo di recesso iniziale, il periodo di recesso termina quattordici giorni dopo il giorno in cui il consumatore ha ricevuto tali informazioni.

Articolo 7 - Obblighi del consumatore durante il periodo di recesso
1. Durante il periodo di recesso, il consumatore tratterà il prodotto e il suo imballaggio con cura. Egli dovrà disimballare o utilizzare il prodotto soltanto nella misura necessaria a determinarne la natura, le caratteristiche e il funzionamento. Il principio di base è che il consumatore può maneggiare e ispezionare il prodotto solo come sarebbe autorizzato a fare in un negozio.
2. Il consumatore è responsabile unicamente della svalutazione del prodotto che sia conseguenza di una manipolazione del prodotto diversa da quella consentita dal paragrafo 1.
3. Il consumatore non è responsabile della svalutazione del prodotto se il commerciante non gli ha fornito tutte le informazioni legalmente richieste sul diritto di recesso prima o al momento della sottoscrizione del contratto.

Articolo 8 - Esercizio del diritto di recesso da parte del consumatore e relativi costi
1. Il consumatore che intende esercitare il diritto di recesso deve comunicarlo al commerciante, entro il periodo di recesso, mediante il modello di modulo per il diritto di recesso o in altro modo non ambiguo.
2. Nel più breve tempo possibile, ma non oltre 14 giorni dal giorno della comunicazione di cui al paragrafo 1, il consumatore dovrà restituire il prodotto o consegnarlo al commerciante o ad un rappresentante del commerciante. Ciò non è necessario se il commerciante si è offerto di ritirare lui stesso il prodotto. Il consumatore avrà comunque rispettato il termine per la restituzione dei beni se rispedisce il prodotto prima della scadenza del periodo di recesso.
3. Il consumatore restituisce il prodotto con tutti gli accessori consegnati, se ragionevolmente possibile nelle condizioni e nell'imballaggio originali, e in conformità con le istruzioni ragionevoli e chiare fornite dal commerciante.
4. Il rischio e l'onere della prova per l'esercizio corretto e tempestivo del diritto di recesso ricadono sul consumatore. Se il consumatore spedisce un prodotto, deve considerare di utilizzare un servizio di spedizione tracciabile o di acquistare un'assicurazione sulla spedizione. Il commerciante non garantisce di ricevere il prodotto restituito.
5. I costi diretti della restituzione del prodotto sono a carico del consumatore. Qualora il commerciante non abbia dichiarato che il consumatore dovrà sostenere tali costi, o qualora il commerciante dichiari la sua disponibilità a sostenerli, il consumatore non sarà responsabile di sostenere i costi della restituzione delle merci.
6. Il consumatore non sosterrà alcun costo per la fornitura totale o parziale di contenuti digitali non forniti su un supporto materiale, se:

a. non ha espressamente accettato, prima della consegna, l'inizio dell'esecuzione del contratto prima della fine del periodo di recesso;
b. non ha riconosciuto di aver perso il diritto di recesso quando ha dato il proprio consenso; oppure
c. il commerciante non ha confermato tale dichiarazione del consumatore.

7. Se il consumatore esercita il diritto di recesso, tutti gli accordi supplementari sono annullati per legge.

Articolo 9 - Obblighi del commerciante in caso di recesso

1. Qualora il commerciante permetta al consumatore di dichiarare il proprio recesso per via elettronica, dopo aver ricevuto tale dichiarazione, invia immediatamente una conferma di ricezione.
2. Il commerciante rimborsa immediatamente al consumatore tutti i pagamenti, compresi gli eventuali costi di consegna addebitati dal commerciante per il prodotto restituito, ma al più tardi entro 14 giorni dal giorno in cui il consumatore ha comunicato il recesso. Tranne nei casi in cui il commerciante si sia offerto di ritirare egli stesso il prodotto, può rimandare il rimborso fino a quando non avrà ricevuto il prodotto o fino a quando il consumatore non dimostrerà di aver restituito il prodotto, a seconda di quale dei due casi si verifichi prima.
3. Per qualsiasi rimborso, il commerciante utilizzerà lo stesso metodo di pagamento utilizzato inizialmente dal consumatore, a meno che quest'ultimo non accetti un altro metodo. Il rimborso è gratuito per il consumatore.
4. Qualora il consumatore abbia optato per un metodo di consegna più costoso rispetto alla consegna standard più economica, il commerciante non è tenuto a rimborsare i costi aggiuntivi del metodo più costoso.

Articolo 10 - Preclusione del diritto di recesso

Il commerciante può escludere il diritto di recesso per i seguenti prodotti e servizi, ma solo se lo ha dichiarato chiaramente al momento dell'offerta, o almeno in tempo utile prima della stipula del contratto:

1. Prodotti o servizi il cui prezzo è legato a fluttuazioni del mercato finanziario sulle quali il commerciante non abbia alcuna influenza e che possono verificarsi durante il periodo di recesso;
2. Contratti conclusi durante un'asta pubblica. Un'asta pubblica è definita come un metodo di vendita in cui un commerciante offre prodotti, contenuti digitali e/o servizi all'asta, sotto le direttive di un banditore, e in cui l'acquirente prescelto è obbligato ad acquistare i prodotti, i contenuti digitali e/o i servizi;
3. Contratti di servizio, dopo l'esecuzione completa del servizio, ma solo se:
   a. l'esecuzione è iniziata con l'esplicito consenso preventivo del consumatore; e
   b. il consumatore ha dichiarato di aver perso il diritto di recesso non appena il commerciante ha eseguito integralmente il contratto;
4. Viaggi, vacanze e tour "tutto compreso" ai sensi della direttiva UE 2015/2302 e dei contratti per il trasporto di passeggeri;
5. Contratti di servizi che prevedono l'accesso a un alloggio, se il contratto prevede già una certa data o un certo periodo di attuazione e se non sono finalizzati all'alloggio, al trasporto di merci, ai servizi di noleggio auto e alla ristorazione;
6. Contratti relativi alle attività ricreative, se il contratto prevede una data o un periodo di attuazione specifici;
7. Prodotti fabbricati secondo le specifiche del consumatore, che non sono stati prefabbricati e sono stati realizzati sulla base di una scelta o decisione specifica del consumatore o che sono chiaramente destinati a una persona specifica;
8. Prodotti soggetti a rapido deterioramento o con una durata di conservazione limitata;
9. Prodotti sigillati che, per motivi igienici o di tutela della salute, non sono adatti alla restituzione e il cui sigillo è stato rotto dopo la consegna;
10. Prodotti che, per loro natura, sono stati irrimediabilmente mescolati con altri prodotti;
11. Bevande alcoliche il cui prezzo è stato concordato al momento della conclusione del contratto, ma la cui consegna può avvenire solo dopo 30 giorni e il cui valore effettivo dipende dalle fluttuazioni del mercato sulle quali il commerciante non ha alcuna influenza;
12. Registrazioni audio/video e apparecchiature informatiche sigillate il cui sigillo è stato rotto dopo la consegna;
13. La fornitura di contenuti digitali su qualsiasi supporto diverso da un supporto materiale, ma solo se:
    a. l'esecuzione è iniziata con l'esplicito consenso preventivo del consumatore; e
    b. il consumatore ha dichiarato che ciò lo priverà del diritto di recesso.

Articolo 11 - Il prezzo

1. Durante il periodo di validità indicato nell'offerta, i prezzi dei prodotti e/o servizi offerti non saranno aumentati, ad eccezione delle variazioni di prezzo dovute a modifiche delle aliquote IVA.
2. Contrariamente al paragrafo precedente, il commerciante può offrire prodotti o servizi a prezzi variabili, nel caso in cui tali prezzi siano soggetti a fluttuazioni del mercato finanziario su cui il commerciante non ha alcuna influenza. L'offerta deve fare riferimento a questo legame con le fluttuazioni e al fatto che i prezzi indicati sono prezzi raccomandati.
3. Gli aumenti di prezzo entro 3 mesi dalla conclusione del contratto sono consentiti solo se sono il risultato di norme o disposizioni legali.
4. Gli aumenti di prezzo a partire da 3 mesi dopo la conclusione del contratto sono consentiti solo se il commerciante lo abbia stipulato nella fattispecie e se:
   a. sono il risultato di disposizioni legislative o regolamentari; oppure
   b. il consumatore abbia il diritto di recedere dal contratto con effetto dal giorno in cui ha effetto l'aumento di prezzo.
5. I prezzi indicati nell'offerta di prodotti o servizi sono comprensivi di IVA.
6. A seconda del valore dell'ordine o dell'opzione di consegna o dell'indirizzo scelto, potrebbero essere addebitate delle spese di consegna. Tali costi aggiuntivi saranno chiaramente indicati durante il processo di acquisto e inclusi nel "Costo totale".
7. A seconda del paese di residenza, al consumatore potrebbero essere addebitati dazi, imposte o tariffe di importazione in aggiunta ai costi di spedizione, che coprono soltanto il costo di transito del prodotto.

Articolo 12 - Esecuzione del contratto e garanzia supplementare

1. Il commerciante garantisce che i prodotti e/o servizi soddisfino il contratto, le specifiche indicate nell'offerta, i ragionevoli requisiti di affidabilità e/o usabilità e/o di servizio e le disposizioni di legge e/o i regolamenti governativi in vigore alla data di conclusione del contratto. Se concordato, il commerciante garantisce anche che il prodotto è adatto a un uso diverso da quello normale.
2. Un accordo di garanzia supplementare offerto dal commerciante, dal fabbricante o dall'importatore non può mai pregiudicare i diritti e le rivendicazioni legali che un consumatore può far valere nei confronti del commerciante sulla base del contratto se quest'ultimo non ha rispettato la sua parte del contratto.
3. Per garanzia supplementare si intende qualsiasi obbligo del commerciante, del suo fornitore, importatore o produttore in base al quale egli concede al consumatore taluni diritti o rivendicazioni, oltre a quelli previsti dalla legge, nel caso in cui il commerciante non adempia alla sua parte del contratto.

Articolo 13 - Consegna ed esecuzione

1. Il commerciante adotterà la massima cura nella ricezione e nell'esecuzione degli ordini di prodotti e nella valutazione delle richieste di fornitura di servizi.
2. Per luogo di consegna si intende l'indirizzo che il consumatore rende noto all'azienda.
3. Qualora non sia possibile consegnare i prodotti al consumatore poiché tali prodotti non passano attraverso la porta di ingresso, il portone o il vano scale del consumatore, o poiché il consumatore non è reperibile nel punto di consegna da lui specificato, nonostante gli sia stato comunicato l'orario di consegna con un ragionevole preavviso, i costi della mancata consegna saranno a carico del consumatore.
4. La consegna avviene secondo i termini indicati nella politica di consegna e incorporati nelle presenti condizioni.
5. Nel rispetto di quanto stabilito all'articolo 4 dei presenti termini e condizioni generali, l'azienda eseguirà gli ordini accettati con la massima celerità e al più tardi entro 30 giorni, a meno che non sia stato concordato un altro termine di consegna. In caso di ritardo nella consegna, o qualora un ordine non potesse essere completato o potesse essere completato solo parzialmente, il consumatore ne sarà informato al più tardi 30 giorni dopo l'invio dell'ordine. In tal caso, il consumatore ha il diritto di sciogliere gratuitamente il contratto e di ottenere un eventuale risarcimento danni.
6. Dopo lo scioglimento in conformità con il paragrafo precedente, il commerciante rimborserà immediatamente l'importo pagato dal consumatore.

7. Il rischio di danneggiamento e/o perdita dei prodotti è a carico del commerciante fino al momento della consegna al consumatore o a un rappresentante nominato in anticipo e annunciato al commerciante, a meno che non sia stato esplicitamente concordato diversamente.

Articolo 14 - Transazioni di durata estesa: durata, risoluzione e proroga

Risoluzione:

1. Il consumatore ha il diritto di recedere in qualsiasi momento da un contratto a tempo indeterminato stipulato per la fornitura regolare di prodotti (compresa l'elettricità) o servizi, nel rispetto delle regole di recesso concordate e con un periodo di preavviso non superiore a un mese.
2. Il consumatore ha il diritto di recedere in qualsiasi momento da un contratto a tempo determinato stipulato per la fornitura regolare di prodotti (compresa l'elettricità) o di servizi alla fine del periodo stabilito, nel rispetto delle regole di recesso concordate e con un periodo di preavviso non superiore a un mese.
3. Il consumatore ha diverse opzioni in merito agli accordi di cui ai paragrafi precedenti:
   - rescindere il contratto in qualsiasi momento e non limitarsi a rescindere in un momento specifico o durante un periodo specifico;
   - rescindere i contratti nello stesso modo in cui sono stati stipulati;
   - recedere sempre con lo stesso preavviso previsto per il commerciante.

Proroga:

4. Un contratto a tempo determinato stipulato per la fornitura regolare di prodotti (compresa l'elettricità) o servizi non può essere automaticamente prorogato o rinnovato per un periodo di tempo determinato.
5. A differenza di quanto stabilito nel paragrafo precedente, un contratto a tempo determinato stipulato per la fornitura regolare di giornali o riviste quotidiane o settimanali può essere prorogato automaticamente per un periodo di tempo non superiore a tre mesi, se il consumatore ha la possibilità di recedere dal contratto prorogato alla fine della proroga, con un preavviso non superiore a un mese.
6. Un contratto a tempo determinato stipulato per la fornitura regolare di prodotti o servizi può essere automaticamente prorogato a tempo indeterminato solo se il consumatore ha sempre il diritto di recedere, con un preavviso non superiore a un mese e, nel caso di un contratto per la fornitura regolare di giornali o riviste quotidiane o settimanali ma non mensili, un periodo non superiore a tre mesi.
7. Un contratto a tempo determinato per la fornitura regolare, a titolo introduttivo, di quotidiani o settimanali (abbonamenti di prova o abbonamenti introduttivi) non sarà automaticamente prorogato e terminerà automaticamente al termine del periodo di prova o del periodo introduttivo.

Durata:

8. Se la durata del contratto è superiore a un anno, dopo un anno il consumatore ha sempre il diritto di recedere, con un periodo di preavviso non superiore a un mese, a meno che la ragionevolezza e l'equità non impongano una risoluzione anticipata del contratto.

Articolo 15 - Pagamento

1. I metodi di pagamento disponibili sono mostrati sul sito web del Commerciante o nella descrizione dei rispettivi articoli, ma al più tardi nel processo di ordinazione finale al momento del pagamento. Se non diversamente indicato, le richieste di pagamento previste dal contratto devono essere pagate immediatamente.
2. Se il contratto o le condizioni supplementari non stabiliscono una data diversa, le somme dovute dal consumatore devono essere pagate entro 14 giorni dall'inizio del periodo di recesso o, in assenza di un periodo di recesso, entro 14 giorni dalla conclusione del contratto. Nel caso di un contratto per la fornitura di un servizio, il periodo di 14 giorni decorre dal giorno successivo a quello in cui il consumatore ha ricevuto la conferma del contratto.
3. Il consumatore ha l'obbligo di segnalare immediatamente al commerciante eventuali inesattezze nei dati di pagamento forniti o menzionati.
4. Se un consumatore non adempie ai suoi obblighi di pagamento in tempo utile, dopo che il commerciante gli abbia comunicato il ritardo nel pagamento, gli vengono concessi 14 giorni per adempiere all'obbligo di pagamento; se il pagamento non viene effettuato entro questo periodo di 14 giorni, gli verranno addebitati gli interessi legali sulla somma dovuta e il commerciante ha il diritto di addebitare le ragionevoli spese di riscossione extragiudiziali che ha sostenuto. Tali spese di riscossione ammontano al massimo al 15% delle somme non pagate fino a 2.500 €, al 10% per i

successivi 2.500 € e al 5% per i successivi 5.000 €, con un minimo di 40 €. Il commerciante può discostarsi da questi importi e percentuali favorevoli al consumatore.
5. I crediti sono stati costituiti in pegno a favore di ING Bank N.V., che opera con la denominazione commerciale ING Commercial Finance.

Articolo 16 - Procedura di reclamo
1. Il commerciante dispone di una procedura di reclamo sul suo sito web, a cui è stata data sufficiente pubblicità, e si occuperà di un reclamo in conformità con tale procedura.
2. Un consumatore che abbia riscontrato carenze nell'esecuzione di un contratto deve presentare qualsiasi reclamo al commerciante senza indugio, in modo completo e con descrizioni chiare.
3. La risposta ai reclami presentati al commerciante sarà fornita entro un termine di 14 giorni, calcolati a partire dalla data di ricezione. Se un reclamo richiede tempi di trattamento prevedibilmente più lunghi, il commerciante risponderà entro il termine di 14 giorni con un messaggio di conferma della ricezione e un'indicazione di quando il consumatore può aspettarsi una risposta più dettagliata.
4. Il consumatore dovrebbe in ogni caso concedere al commerciante 4 settimane per risolvere il reclamo in consultazione reciproca. Dopo questo periodo di tempo, il reclamo diventa una controversia soggetta allo schema di risoluzione delle controversie.

Articolo 17 - Controversie
1. I contratti stipulati fra un commerciante e un consumatore e soggetti ai presenti termini e condizioni generali sono soggetti alla legislazione dei Paesi Bassi. Poiché il commerciante concentra le sue attività commerciali in Italia - dove risiede il consumatore - il consumatore può sempre appellarsi alla legge sui consumatori in vigore in Italia.
2. Il Comitato per le Controversie di Thuiswinkel (Homeshopping) è un fornitore di servizi di risoluzione alternativa delle controversie a cui il Commerciante aderisce. Il Comitato per le Controversie sugli Acquisti online è autorizzato dal ministero olandese della Giustizia e della Sicurezza a fornire servizi di risoluzione delle controversie e a esaminare in modo indipendente la revisione di un reclamo, ai sensi del Regolamento sulla Risoluzione Alternativa delle Controversie per le Controversie dei Consumatori (Autorità Competenti e Informazioni) del 2015 nell'UE.
3. I reclami possono essere presentati (in inglese) al Comitato per la Risoluzione delle Controversie nei seguenti modi:
4. Online: www.qshops.org
   Per iscritto tramite posta: The Homeshopping Disputes Committee, P.O. Box 90600, 2509 LP, The Hague
5. Il Comitato per le Controversie si occuperà di una controversia solo se il consumatore ha prima presentato il suo reclamo, senza indugio, al commerciante.
6. Qualora il reclamo non portasse ad una soluzione, la controversia dovrà essere sottoposta al Comitato per le Controversie per iscritto o in altra forma che sarà determinata dal comitato, entro dodici mesi dalla data in cui il consumatore ha presentato il reclamo al commerciante.
7. Se un consumatore desidera sottoporre una controversia al Comitato per le Controversie, il commerciante è vincolato da tale scelta. È preferibile che il consumatore informi prima il commerciante.
8. Se un commerciante desidera sottoporre una controversia al Comitato per le Controversie, il consumatore indicherà, in risposta a una richiesta scritta del commerciante, se ha sottoscritto un contratto o se preferisce che la controversia sia trattata dal tribunale competente. Qualora il consumatore non indichi la sua scelta al commerciante entro un periodo di cinque settimane, il commerciante ha il diritto di sottoporre la controversia al tribunale competente.
9. Il Comitato per le Controversie delibera alle condizioni previste dal regolamento del Comitato per le Controversie. Le decisioni del Comitato per le Controversie sono adottate con parere vincolante.
10. Il Comitato per le Controversie non si occuperà di una controversia - o porrà fine al suo intervento - se al commerciante è stata concessa una sospensione dei pagamenti, se ha dichiarato bancarotta o se ha effettivamente cessato l'attività commerciale prima che il Comitato si occupasse della controversia e emettesse una decisione definitiva.

Articolo 18 - Garanzia della filiale Thuiswinkel.org (Shopping Secure)

1. Thuiswinkel.org (Shopping Secure) garantisce che i suoi membri si atterranno alle raccomandazioni vincolanti imposti loro dal Comitato per le Controversie di Thuiswinkel (Homeshopping), a meno che il membro non decida di sottoporre la raccomandazione vincolante alla verifica di un tribunale entro due mesi dalla data in cui tale raccomandazione è stata emessa. In caso di verifica da parte di un tribunale, la sospensione della garanzia terminerà e la garanzia tornerà in vigore nel momento in cui la sentenza del tribunale diventerà definitiva e inoppugnabile, in quanto il tribunale ha dichiarato che il parere vincolante ha effetto vincolante. Fino ad un massimo di 10.000 € per ogni consiglio vincolante, tale importo sarà pagato al consumatore da Thuiswinkel.org. In caso di somme superiori a 10.000 € per ogni consulenza vincolante, verrà corrisposta la somma di 10.000 €. Nel caso in cui l'importo sia superiore a 10.000 €, Thuiswinkel.org ha l'obbligo di compiere sforzi ragionevoli e adeguati per perseguire l'aderente al fine di soddisfare il consiglio vincolante.
2. L'applicazione di tale garanzia richiede che il consumatore presenti un ricorso scritto a Thuiswinkel.org e che trasferisca il suo reclamo nei confronti del commerciante a Thuiswinkel.org. Nel caso in cui il reclamo nei confronti del commerciante superi l'importo di 10.000 €, al consumatore verrà offerta la possibilità di trasferire il suo reclamo nei confronti del commerciante al di sopra dell'importo di 10.000 € a Thuiswinkel.org, dopo di che l'organizzazione perseguirà il pagamento del reclamo in tribunale a proprio titolo e con le proprie spese.

Articolo 19 - Disposizioni addizionali o divergenti

Disposizioni addizionali o disposizioni che differiscono dai presenti termini e condizioni generali non possono andare a scapito del consumatore e devono essere registrate per iscritto o in modo tale che il consumatore possa conservarle in modo accessibile su un supporto durevole.

Articolo 20 - Modifica delle condizioni generali di contratto

Le modifiche ai presenti termini e condizioni saranno efficaci solo dopo la loro pubblicazione in modo appropriato, fermo restando che, in caso di modifiche applicabili durante il periodo di un'offerta, prevarrà la disposizione più favorevole per il consumatore.

Appendice I: Modulo standard per il diritto di recesso

Modulo standard per il diritto di recesso

(questo modulo deve essere compilato e restituito solo se si desidera recedere dal contratto)

- Destinatario: [Nome del commerciante]
  [Indirizzo geografico del commerciante]
  [Numero di fax del commerciante, se disponibile]
  [Indirizzo e-mail o indirizzo elettronico del commerciante]

- Con la presente io/noi (1) notifico/notifichiamo (1) il recesso dal mio/nostro (1) contratto di vendita relativo ai seguenti beni (1) / alla fornitura del seguente servizio (1)

- Ordinato il (1)/ricevuto il (1)
- [Nome del/dei consumatore/i]
- [Indirizzo del/dei consumatore/i]
- [Firma del/dei consumatore/i] (solo se questo modulo viene inviato in formato cartaceo)]
- [Data]

(1) Cancellare o fornire informazioni supplementari, se applicabile.

Ultimo aggiornamento: 10-11-2026