

Termini e condizioni

Termini e condizioni generali di Thuiswinkel - FixPart

I presenti Termini e condizioni generali dell'organizzazione Thuiswinkel (di seguito: Thuiswinkel.org) sono stati redatti con la consulenza dell'Associazione dei consumatori nell'ambito del Gruppo di coordinamento sulla Consultazione di autoregolamentazione (Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg, CZ) del Consiglio Sociale ed Economico e sono in vigore a partire dal 1° giugno 2014.

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 riflessione

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 - Adempimento 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 di filiale

Articolo 19 - Disposizioni aggiuntive o differenti

Articolo 20 - Modifiche ai termini e condizioni generali di Thuiswinkel

Articolo 1 - Definizioni

Nei presenti termini e condizioni generali si applicano le seguenti definizioni:

1. **Contratto integrativo:** un contratto in virtù del quale il consumatore acquista prodotti, contenuti digitali e/o servizi tramite un contratto a distanza e tali prodotti, contenuti digitali e/o servizi sono forniti dal commerciante o da un terzo ai sensi di un contratto tra tale terzo e il commerciante;
2. **Periodo di riflessione:** il periodo di tempo entro il quale il consumatore può esercitare il suo diritto di recesso;
3. **Consumatore:** una persona fisica le cui azioni non sono svolte per obiettivi connessi all'esercizio di un'attività commerciale, imprenditoriale, artigianale o professionale;
4. **Giorno:** giorno di calendario;
5. **Contenuto digitale:** dati prodotti e forniti in forma digitale;
6. **Transazione a durata estesa:** un contratto che si prolunga per un determinato periodo per la consegna regolare di beni, servizi e/o contenuti digitali;

7. **Mezzo durevole:** qualsiasi strumento, compresa la posta elettronica, che consenta al consumatore o al commerciante di conservare le informazioni che gli sono indirizzate personalmente in modo da facilitarne la consultazione o l'uso futuri durante un periodo di tempo consono all'obiettivo cui sono destinate le informazioni e che consente la riproduzione inalterata delle informazioni conservate;
8. **Diritto di recesso:** la facoltà del consumatore di recedere dal contratto a distanza entro il periodo di riflessione;
9. **Commerciante:** la persona fisica o giuridica che è membro di Thuiswinkel.org e che offre al consumatore prodotti, (accesso a) contenuti digitali e/o servizi a distanza;
10. **Contratto a distanza:** un contratto stipulato tra il commerciante e il 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. **Modello di modulo per il diritto di recesso:** il modello di modulo europeo per il diritto di recesso allegato all'Appendice I dei presenti Termini e condizioni generali. Non è necessario che l'allegato I sia reso disponibile se il consumatore non dispone del diritto di recesso in relazione al proprio ordine;
12. **Tecniche per la comunicazione a distanza:** mezzi che possono essere utilizzati per la conclusione di un contratto, senza la necessità che il consumatore e il commerciante si trovino nello stesso luogo allo stesso tempo.

Articolo 2 - Identità del commerciante

Nome del commerciante: FixPart B.V.

Sede operativa: Wijchenseweg 10H, 6537TL Nijmegen (Paesi Bassi)

Disponibilità: da lunedì a venerdì, dalle 9.00 alle 17.00

E-mail: servizioclienti@fixpart.it

Numero di telefono: +31 85 2013569

Numero Camera di Commercio: 73197416

Partita IVA: IT00295229991

Articolo 3 - Applicabilità

1. I presenti Termini e condizioni generali si applicano a ogni offerta formulata dal commerciante e a ogni contratto a distanza stipulato tra il commerciante e il consumatore.
2. Prima della conclusione di un contratto a distanza, il testo dei presenti Termini e condizioni generali sarà messo a disposizione del consumatore. In caso questo non sia ragionevolmente possibile, il commerciante indicherà, prima della conclusione del contratto a distanza, con quali modalità i termini e le condizioni generali sono disponibili per la consultazione presso la sede del commerciante e che, su richiesta del consumatore, questi saranno inviati gratuitamente a quest'ultimo nel più breve tempo possibile.
3. Se il contratto a distanza è concluso elettronicamente, a differenza di quanto previsto al paragrafo precedente e prima della conclusione del contratto a distanza, il testo dei presenti termini e condizioni generali sarà messo a disposizione del consumatore per via elettronica in modo tale che il consumatore lo possa facilmente salvare su un supporto dati durevole. Se ciò non fosse ragionevolmente possibile, prima della conclusione del contratto a distanza, il commerciante indicherà dove i termini e le condizioni generali possono essere consultati elettronicamente e che, su richiesta, saranno inviati gratuitamente al consumatore per via elettronica o in altro modo.

4. Nel caso in cui, oltre ai presenti termini e condizioni generali, si applichino condizioni specifiche relative a prodotti o servizi, il secondo e il terzo paragrafo si applicano per analogia e in caso di termini e condizioni incompatibili, il consumatore può sempre invocare la condizione applicabile che gli/le sia più favorevole.

Articolo 4 - L'offerta

1. Se un'offerta è soggetta a un periodo di validità limitato o è vincolata a condizioni, questo sarà esplicitamente menzionato nell'offerta.
2. L'offerta contiene una descrizione esauriente e accurata dei prodotti, dei contenuti digitali e/o dei servizi offerti. La descrizione è sufficientemente dettagliata da consentire al consumatore di effettuare una corretta valutazione dell'offerta. Se il commerciante fa uso di immagini, queste saranno una rappresentazione fedele dei prodotti, servizi e/o contenuti digitali offerti. Errori o inesattezze evidenti nell'offerta non sono vincolanti per il commerciante.
3. Ogni offerta contiene informazioni che rendono chiaro al consumatore quali diritti e obblighi sono correlati all'accettazione dell'offerta.

Articolo 5 - Il contratto

1. Fatto salvo quanto previsto al paragrafo 4, il contratto sarà concluso nel momento in cui il consumatore accetta l'offerta e le condizioni stabilite sono state soddisfatte.
2. Nel caso in cui il consumatore abbia accettato l'offerta per via elettronica, il commerciante confermerà immediatamente l'avvenuta ricezione dell'accettazione dell'offerta per via elettronica. Il consumatore ha facoltà di sciogliere il contratto fintanto che tale accettazione non sia stata confermata dal commerciante.
3. Nel caso in cui l'accordo venga concluso per via elettronica, il commerciante adotterà misure tecniche e organizzative adeguate per proteggere il trasferimento elettronico dei dati e garantire un ambiente web sicuro. Se il consumatore è in grado di pagare elettronicamente, il commerciante adotterà misure di sicurezza adeguate.
4. Il commerciante ha facoltà di acquisire informazioni- nell'ambito dei quadri normativi - sulla capacità del consumatore di adempiere ai propri obblighi di pagamento, nonché su tutti quei fatti e fattori di rilevante importanza per la conclusione responsabile del contratto a distanza. Se, sulla base di questa ricerca, il commerciante ha motivi validi per rifiutarsi di concludere il contratto, egli ha il diritto, suffragato da motivazioni, di rifiutare un ordine o una richiesta o di vincolarne l'esecuzione a condizioni speciali.
5. 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 con un mezzo tale che possano essere conservate dal consumatore su un supporto durevole e accessibile:
 - l'indirizzo della sede commerciale del commerciante al quale il consumatore può presentare reclami;
 - le condizioni e le modalità con le quali il consumatore può avvalersi del diritto di recesso, o una chiara menzione dell'esclusione dal diritto di recesso;
 - le informazioni sulle garanzie e sul servizio post-vendita esistente;
 - il prezzo, comprese tutte le imposte sul prodotto, servizio o contenuto digitale; le spese di consegna, se del caso; e le modalità di pagamento, consegna o esecuzione del contratto a distanza;
 - i requisiti per la risoluzione del contratto nel caso in cui il contratto abbia una durata superiore a un anno o sia di durata indeterminata;

- se il consumatore dispone del diritto di recesso, il modello del modulo per esercitare il diritto di recesso.
6. In caso di accordo continuativo, la disposizione di cui paragrafo precedente si applica solo alla prima consegna.

Articolo 6 - Diritto di recesso

Per i prodotti:

1. Il consumatore ha facoltà di sciogliere un contratto relativo all'acquisto di un prodotto, senza indicarne i motivi, per un periodo di riflessione di 14 giorni. Il commerciante può chiedere al consumatore il motivo di tale scioglimento, ma il consumatore non ha l'obbligo di indicarne il/i motivo/i.
2. Il periodo di riflessione di cui al paragrafo 1 decorre dal giorno successivo alla ricezione del prodotto da parte del consumatore o da un terzo designato in anticipo dal consumatore, che non è il corriere, ovvero:
 - nel caso in cui il consumatore abbia ordinato più prodotti nello stesso ordine: il giorno in cui il consumatore, o un terzo da lui designato, ha ricevuto l'ultimo prodotto. Il commerciante può rifiutare un unico ordine per più prodotti con date di consegna diverse, a condizione di averne chiaramente informato il consumatore prima della procedura di ordinazione.
 - nel caso in cui la consegna di un prodotto consista di più consegne o di parti diverse: il giorno in cui il consumatore, o un terzo da lui designato, ha ricevuto l'ultima consegna o l'ultima parte;
 - nel caso di contratti per la consegna regolare di prodotti durante un determinato periodo: il giorno in cui il consumatore, o un terzo da lui designato, ha ricevuto il primo prodotto.

Per servizi e contenuti digitali che non sono forniti su un supporto materiale:

3. Il consumatore ha facoltà di sciogliere un contratto di servizio e un contratto per la fornitura di contenuti digitali non forniti su un supporto materiale per un periodo di 14 giorni senza indicarne i motivi. Il commerciante può chiedere al consumatore il motivo di tale scioglimento, ma non obbligarlo a indicarne il/i motivo/i.
4. Il periodo di riflessione pattuito al paragrafo 3 decorre dal giorno successivo alla conclusione del contratto.

Estensione del periodo di riflessione per prodotti, servizi e contenuti digitali che non sono stati forniti su un supporto materiale nel caso in cui il consumatore non sia stato informato del diritto di recesso:

5. Nel caso in cui il commerciante non abbia fornito al consumatore le informazioni obbligatorie di legge sul diritto di recesso o il modello di modulo per il recesso, il periodo di riflessione termina dodici mesi dopo la fine del periodo di riflessione originale previsto in base ai paragrafi precedenti del presente Articolo.
6. Nel caso in cui il commerciante abbia fornito al consumatore le informazioni di cui al paragrafo precedente entro 12 mesi dalla data di inizio del periodo di riflessione originale, il periodo di riflessione termina 14 giorni dopo il giorno in cui il consumatore ha ricevuto l'informazione.

Articolo 7 - Obblighi del consumatore durante il periodo di riflessione

1. Durante il periodo di riflessione, il consumatore deve maneggiare con cura il prodotto e la sua confezione. Deve disimballare o utilizzare il prodotto solo nella misura necessaria per valutarne la natura, le caratteristiche e il funzionamento. Il principio di base è che il consumatore può manipolare e ispezionare il prodotto solo nello stesso modo in cui gli sarebbe consentito in un negozio.
2. Il consumatore è responsabile solo della svalutazione del prodotto che sia conseguenza di una manipolazione del prodotto diversa da quella consentita al paragrafo 1.
3. Il consumatore non è responsabile della svalutazione del prodotto se il commerciante non gli/le ha fornito tutte le informazioni obbligatorie di legge sul diritto di recesso prima della o alla conclusione del contratto.

Articolo 8 - Esercizio del diritto di recesso da parte del consumatore e relativi costi

1. Il consumatore che intenda esercitare il suo diritto di recesso deve comunicarlo al commerciante entro i termini del periodo di riflessione tramite il modello di modulo per il diritto di recesso o in altro modo inequivocabile.
2. Non appena possibile, ma non oltre 14 giorni dal giorno successivo alla notifica di cui al paragrafo 1, il consumatore è tenuto a restituire il prodotto o consegnarlo a (un rappresentante del) commerciante. Ciò non è necessario se il commerciante si è offerto di ritirare lui stesso il prodotto. Il consumatore rispetterà comunque il termine di restituzione se restituisce il prodotto prima della scadenza del periodo di riflessione.
3. Il consumatore restituisce il prodotto completo di tutti gli accessori forniti, se ragionevolmente possibile nello stato e nella confezione e imballaggi originali e in conformità con le istruzioni chiare e ragionevoli fornite dal commerciante.
4. Il rischio e l'onere della prova per il corretto e tempestivo esercizio del diritto di recesso ricadono sul consumatore.
5. Il consumatore sostiene i costi diretti della restituzione del prodotto. Se il commerciante non ha dichiarato che il consumatore deve sostenere tali costi o se il commerciante si dichiara disposto a sostenere egli stesso i costi, il consumatore non è tenuto a farsi carico dei costi per la restituzione.
6. Se il consumatore esercita il diritto di recesso dopo aver chiesto esplicitamente che il servizio prestato o la fornitura di gas, acqua o elettricità non approntati per la vendita sia effettuata in un volume limitato o in una determinata quantità durante il periodo di riflessione, il consumatore deve corrispondere al commerciante una somma di denaro equivalente alla parte del contratto che il commerciante ha adempiuto al momento del recesso, a fronte dell'integrale adempimento del contratto.
7. Il consumatore non deve sostenere alcun costo per la prestazione di servizi o la fornitura di acqua, gas o elettricità non approntati per la vendita, in un volume o quantità limitata, o per la fornitura di teleriscaldamento, se:
 - il commerciante non ha fornito al consumatore le informazioni obbligatorie di legge sul diritto di recesso, sulle spese da pagare in caso di recesso o sul modello di modulo per il diritto di recesso, oppure:
 - il consumatore non ha chiesto esplicitamente l'inizio della prestazione del servizio o la fornitura di gas, acqua, elettricità o teleriscaldamento durante il periodo di recesso.
8. Il consumatore non sostiene alcun costo per la fornitura totale o parziale di contenuti digitali non forniti su un supporto materiale, se:

- prima della consegna, non ha espressamente accettato di iniziare l'esecuzione del contratto prima della fine del periodo di riflessione;
 - non ha riconosciuto di aver perso il proprio diritto di recesso al momento della concessione del suo permesso; o
 - il commerciante ha omesso di confermare questa dichiarazione del consumatore.
9. Se il consumatore si avvale del suo diritto di recesso, tutti gli accordi aggiuntivi sono da intendersi legalmente sciolti.

Articolo 9 - Obblighi del commerciante in caso di recesso

1. Nel caso in cui il commerciante consenta al consumatore di dichiarare il proprio recesso per via elettronica, dopo aver ricevuto tale dichiarazione, invierà immediatamente una conferma di ricezione.
2. Il commerciante rimborsa tutti i pagamenti effettuati dal consumatore, comprese eventuali spese di consegna che il commerciante ha addebitato per il prodotto reso, tempestivamente e in ogni caso entro 14 giorni dal giorno in cui il consumatore ha comunicato il recesso. Tranne nei casi in cui il commerciante si è offerto di ritirare egli stesso il prodotto, può differire il rimborso fintanto che non abbia ricevuto il prodotto o fintanto che il consumatore non provi di averlo restituito, a seconda di quale dei due casi abbia per primo a verificarsi.
3. Per il rimborso, il commerciante utilizzerà lo stesso metodo di pagamento utilizzato dal consumatore, salvo che il consumatore non accetti un metodo diverso. Il rimborso è gratuito per il consumatore.
4. Nel caso in cui il consumatore abbia optato per un metodo di consegna più costoso rispetto alla consegna standard più conveniente, 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 dal diritto di recesso i seguenti prodotti e servizi, a patto che lo abbia dichiarato esplicitamente nell'offerta, e in ogni caso in tempo utile prima della conclusione del contratto:

1. Prodotti o servizi il cui prezzo è soggetto a fluttuazioni del mercato finanziario sulle quali il commerciante non ha alcuna influenza e che possono verificarsi durante il periodo di recesso.
2. Contratti che vengono conclusi durante un'asta pubblica. Per asta pubblica si intende una modalità di vendita in cui il commerciante offre prodotti, contenuti digitali e/o servizi al consumatore che è personalmente presente o che ha la possibilità di essere personalmente presente all'asta, sotto la direzione di un banditore e in base alla quale l'aggiudicatario è obbligato ad acquistare i prodotti, i contenuti digitali e/o i servizi;
3. Contratti di servizio, dopo il completamento del servizio, ma solo se:
 - la prestazione è iniziata con l'esplicito consenso preventivo del consumatore; e
 - il consumatore ha dichiarato di aver perso il diritto di recesso non appena il commerciante ha eseguito integralmente il contratto;
4. Pacchetti viaggio e turistici di cui all'articolo 7:500 BW e contratti relativi al trasporto passeggeri;
5. Contratti di servizi che forniscono l'accesso a un alloggio, se nel contratto è prevista una data o un periodo di esecuzione specifici e per scopi diversi dall'alloggio, il trasporto di beni, i servizi di autonoleggio e la ristorazione;

6. Contratti relativi ad attività ricreative, se il contratto prevede già una data o un periodo di esecuzione specifici;
7. Prodotti fabbricati secondo le specifiche del consumatore, non prefabbricati e realizzati su specifica scelta o decisione specifica del consumatore, o chiaramente destinati a una persona specifica;
8. Prodotti soggetti a rapido deperimento o con una durata di conservazione limitata;
9. Prodotti sigillati che, per motivi di tutela della salute o di igiene, non sono adatti alla restituzione e il cui sigillo è stato rimosso dopo la consegna;
10. Prodotti che, per loro natura, sono stati mescolati in maniera irrecuperabile con altri prodotti dopo la consegna;
11. Bevande alcoliche, il cui prezzo è stato concordato alla 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 dispositivi informatici sigillati, il cui sigillo è stato rimosso dopo la consegna;
13. Giornali, riviste o periodici, ad eccezione degli abbonamenti a questi;
14. La fornitura di contenuti digitali su un supporto diverso da un supporto materiale, ma solo se:
 - la fornitura è iniziata con l'esplicito consenso preventivo del consumatore; e
 - il consumatore ha riconosciuto che questo avrebbe comportato la decadenza del suo diritto di recesso.

Articolo 11 - Il prezzo

1. Durante il periodo di validità indicato nell'offerta, i prezzi dei prodotti e/o dei servizi offerti non subiranno aumenti, a eccezione di quelli dovuti a variazioni delle aliquote IVA.
2. Contrariamente al paragrafo precedente, il commerciante può offrire prodotti o servizi a prezzi variabili, nei casi in cui tali prezzi siano soggetti a fluttuazioni del mercato finanziario sulle quali il commerciante non ha alcuna influenza. L'offerta deve fare riferimento a questa correlazione alle fluttuazioni e al fatto che i prezzi comunicati sono prezzi indicativi.
3. Gli aumenti di prezzo entro 3 mesi dalla conclusione del contratto sono consentiti solo se riconducibili a norme o disposizioni di legge.
4. Gli aumenti di prezzo oltre 3 mesi dalla conclusione del contratto sono consentiti solo se oggetto di pattuizione del commerciante e:
 - sono il risultato di normative o disposizioni di legge; o
 - il consumatore ha facoltà di recedere dal contratto il giorno in cui entra in vigore l'aumento di prezzo.
5. I prezzi di prodotti o servizi indicati nell'offerta sono comprensivi di IVA.

Articolo 12 - Adempimento del contratto e garanzia supplementare

1. Il commerciante garantisce che i prodotti e/o servizi soddisfano il contratto, le specifiche dichiarate nell'offerta, i ragionevoli requisiti di affidabilità e/o funzionalità e le disposizioni di legge e/o le norme governative esistenti alla data di conclusione del contratto. Se convenuto, il commerciante garantisce anche che il prodotto è adatto a una destinazione diversa da quella abituale.
2. Un accordo di garanzia supplementare fornita dal commerciante, dal suo fornitore, produttore o importatore non può mai pregiudicare i diritti legittimi e le pretese che il consumatore può far valere nei confronti del commerciante in forza del contratto qualora il commerciante non

abbia adempiuto ai propri obblighi contrattuali.

3. Per garanzia supplementare si intende ogni singolo impegno del commerciante, del suo fornitore, importatore o produttore a concedere al consumatore diritti o pretese eccedenti quelli previsti dalla legge, nel caso in cui egli non abbia adempito ai propri obblighi contrattuali.

Articolo 13 - Consegna ed esecuzione

1. Il commerciante presterà la massima attenzione possibile nella ricezione e nell'attuazione degli ordini di prodotti e nella valutazione delle richieste di prestazione di servizi.
2. Per luogo di consegna si intende l'indirizzo che il consumatore comunica al commerciante.
3. Nel rispetto di quanto previsto nell'articolo 4 dei presenti Termini e condizioni generali, il commerciante eseguirà gli ordini accettati tempestivamente, anche entro i 30 giorni, salvo diverso termine di consegna concordato. Nel caso in cui la consegna subisca un ritardo, o un ordine non possa essere evaso o solo parzialmente, il consumatore ne verrà informato entro e non oltre 30 giorni dall'inoltro dell'ordine. In tal caso, il consumatore ha facoltà di recedere gratuitamente dal contratto, fermo restando il diritto al risarcimento di eventuali danni.
4. In seguito allo scioglimento ai sensi del paragrafo precedente, il commerciante rimborserà immediatamente al consumatore l'importo pagato.
5. Il rischio di danni e/o perdita dei prodotti è a carico del commerciante fino al momento della consegna al consumatore o a un rappresentante precedentemente designato dal consumatore e comunicato al commerciante, salvo diverso accordo esplicito.

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

Risoluzione:

1. Il consumatore ha il diritto di recedere da un contratto a tempo indeterminato concluso per la fornitura regolare di prodotti (compresa l'elettricità) o servizi, in qualsiasi momento, ferme restando le clausole di risoluzione convenute e un termine di preavviso non superiore a un mese.
2. Il consumatore ha diritto di recedere da un contratto a tempo determinato concluso per la fornitura regolare di prodotti (compresa l'elettricità) o servizi, in qualsiasi momento alla fine del periodo specificato, ferme restando le clausole di risoluzione convenute e un termine di preavviso non superiore a un mese.
3. Per quanto riguarda i contratti di cui ai due primi paragrafi, il consumatore può:
 - risolverli in qualsiasi momento e non limitarsi alla risoluzione in un momento specifico o durante un periodo specifico;
 - risolverli nello stesso modo in cui sono stati conclusi;
 - risolverli sempre con lo stesso termine di preavviso previsto per il commerciante.

Proroga:

4. Un contratto a tempo determinato concluso 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. In deroga a quanto stabilito al paragrafo precedente, un contratto a tempo determinato concluso per la fornitura regolare di quotidiani, settimanali o riviste può essere automaticamente prorogato per un periodo determinato non superiore a tre mesi, se il consumatore è libero di risolvere il contratto prorogato con un periodo di preavviso non superiore a un mese.

6. Un contratto a tempo determinato concluso per la fornitura regolare di prodotti o servizi può essere automaticamente prorogato per un periodo di tempo indeterminato solo se il consumatore dispone in qualsiasi momento del diritto di recesso con un periodo di preavviso non superiore a un mese. Nel caso in cui il contratto sia relativo alla fornitura regolare di quotidiani, settimanali o riviste con periodicità non inferiore a un mese, il periodo di preavviso non è superiore a tre mesi.
7. Un contratto a tempo determinato per la fornitura regolare di quotidiani, settimanali, o riviste (abbonamento di prova o di lancio) non sarà automaticamente prorogato e terminerà automaticamente al termine del periodo di prova o di lancio.

Durata:

8. Se la durata determinata di un contratto supera un anno, dopo un anno il consumatore dispone in qualsiasi momento del diritto di recesso, con un periodo di preavviso non superiore a un mese, a meno che criteri di ragionevolezza e di equità non determinino l'inaccettabilità della risoluzione anticipata del contratto.

Articolo 15 - Pagamento

1. Salvo che diversamente stabilito nel contratto o nelle condizioni supplementari, le somme dovute dal consumatore devono essere corrisposte entro 14 giorni dall'inizio del periodo di riflessione o, in assenza di un periodo di riflessione, entro 14 giorni dalla conclusione del contratto. Nel caso di un contratto per la fornitura di un servizio, questo periodo di 14 giorni decorre dal giorno successivo alla ricezione della conferma del contratto da parte del consumatore.
2. Quando si vendono prodotti ai consumatori, le condizioni generali di contratto non possono mai prevedere un pagamento anticipato superiore al 50%. In caso di pagamento anticipato, il consumatore non può far valere alcun diritto in relazione all'esecuzione dell'ordine o del(i) servizi(o) in questione prima che sia stato effettuato il pagamento anticipato previsto.
3. Il consumatore è tenuto a segnalare immediatamente al commerciante eventuali inesattezze nei dati di pagamento forniti o dichiarati.
4. Se il consumatore non adempie ai propri obblighi di pagamento in tempo utile, dopo che il commerciante ha informato il consumatore del pagamento tardivo, il consumatore ha 14 giorni di tempo per assolvere l'obbligo di pagamento; se il pagamento non viene effettuato entro questo termine di 14 giorni, verranno applicati gli interessi legali sulla somma insoluta e il commerciante ha il diritto di addebitare le ragionevoli spese stragiudiziali di riscossione che abbia sostenuto. Tali spese di riscossione ammontano al massimo al 15% delle somme insolte fino a 2.500 euro; al 10% sui successivi 2.500 euro e al 5% sui successivi 5.000 euro, con un minimo di 40 euro. Il commerciante può discostarsi da tali importi e percentuali in modo da favorire il consumatore.

Articolo 16 - Procedura di reclamo

1. Il commerciante predispone una procedura di reclamo, a cui viene data sufficiente pubblicità, e gestirà il reclamo conformemente a tale procedura di reclamo.
2. I reclami relativi all'attuazione di un contratto devono essere presentati in forma esauriente e chiara al commerciante tempestivamente, dopo che il consumatore abbia riscontrato eventuali carenze.
3. La risposta ai reclami presentati al commerciante sarà fornita entro un termine di 14 giorni, calcolato a partire dalla data di ricezione. Se si prevede che un reclamo richiederà un tempo di evasione più lungo, il commerciante risponderà entro 14 giorni, con una conferma di

- ricezione e un'indicazione di quando il consumatore può aspettarsi una risposta più articolata.
4. Un reclamo su un prodotto o su un servizio del commerciante può essere inoltrato anche tramite un modulo di reclamo che si trova sulla pagina dei consumatori sul sito web di Thuiswinkel.org, thuiswinkel.org. Il reclamo verrà quindi inoltrato al commerciante nonché a Thuiswinkel.org.
 5. Il consumatore dovrebbe in ogni caso concedere al commerciante un periodo di tempo di almeno 4 settimane per risolvere il reclamo mediante consultazione congiunta. Trascorso questo periodo di tempo, il reclamo si configura come una controversia soggetta a procedura di risoluzione delle controversie.

Articolo 17 - Controversie

1. I contratti stipulati tra il commerciante e il consumatore ai quali si applicano i presenti termini e condizioni generali sono soggetti unicamente alla legge olandese.
2. Le controversie tra il consumatore e il commerciante in merito alla conclusione o all'esecuzione di contratti relativi a prodotti e servizi che devono essere forniti o consegnati da tale commerciante possono essere sottoposte sia da parte del consumatore che dal commerciante alla Commissione per le Controversie di Thuiswinkel, PO Box 90600, 2509 LP - L'Aia, Paesi Bassi (sgc.nl), nel rispetto di quanto stabilito di seguito.
3. Una controversia sarà presa in carico dalla Commissione per le Controversie solo nel caso in cui il consumatore abbia prima presentato il suo reclamo, senza indugio, al commerciante.
4. Se il reclamo non porta a una soluzione, la controversia deve essere presentata alla Commissione per le Controversie per iscritto o in un'altra forma che deve essere determinata dalla Commissione entro e non oltre 12 mesi dalla presentazione del reclamo al commerciante da parte del consumatore.
5. Se il consumatore desidera sottoporre una controversia alla Commissione per le Controversie, il commerciante è vincolato da questa scelta. Di preferenza, il consumatore provvederà a informare in anticipo il commerciante.
6. Qualora il commerciante desideri sottoporre una controversia alla Commissione per le Controversie, il consumatore provvederà a dichiarare per iscritto entro cinque settimane dalla richiesta scritta avanzata dal commerciante se preferisce agire come da contratto o se preferisce che la controversia venga gestita dal foro competente. Qualora il consumatore non indichi la propria scelta al commerciante entro un periodo di cinque settimane, allora il commerciante ha il diritto di sottoporre la controversia al foro competente.
7. Le decisioni della Commissione per le Controversie sono soggette alle condizioni stabilite nei regolamenti della Commissione per le Controversie (degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel). Le decisioni della Commissione per le Controversie assumono la forma di parere vincolante.
8. La Commissione per le Controversie non gestirà una controversia o terminerà il proprio intervento se al commerciante è stata concessa una sospensione dei pagamenti, se il commerciante ha dichiarato fallimento o ha effettivamente interrotto le sue attività commerciali prima che la Commissione abbia gestito la controversia nel corso di una sessione e abbia fornito la decisione finale in merito.
9. Qualora, congiuntamente alla Commissione per le Controversie di Thuiswinkel, vi sia un'altra commissione competente per le controversie riconosciuta o affiliata alla SGC, Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken o al Kifid, Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, la Commissione per le Controversie di Thuiswinkel sarà di preferenza competente per le controversie riguardanti principalmente il metodo di vendita o la fornitura

di servizi a distanza. Per tutte le altre controversie, sarà la commissione per le controversie riconosciuta dalla SGC o affiliata al Kifid.

10. La Commissione europea offre una piattaforma di risoluzione delle controversie online per i consumatori, che può essere trovata su <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Partecipiamo volontariamente a una procedura di risoluzione delle controversie.

Articolo 18 - Garanzia di filiale

1. org garantisce l'adempimento degli obblighi dei suoi membri in relazione ai pareri vincolanti imposti loro dalla Commissione per le Controversie di Thuiswinkel, a meno che il membro non decida di sottoporre il parere vincolante a un tribunale per la verifica entro due mesi dalla data di tale parere. In caso di verifica del tribunale, la sospensione della garanzia terminerà e la garanzia entrerà nuovamente in vigore nel momento in cui la sentenza del tribunale diventerà definitiva, e il tribunale abbia dichiarato che il parere vincolante ha effetto vincolante. Fino a un importo di massimo 10.000 euro per ogni parere vincolante, Thuiswinkel.org pagherà questa somma al consumatore. Per importi superiori a 10.000 euro per ogni parere vincolante, sarà corrisposto l'importo di 10.000 euro. Per il resto, Thuiswinkel.org ha l'obbligo di fare tutto il possibile per garantire che il membro rispetti il consiglio vincolante.
2. L'applicazione di questa garanzia richiede al consumatore di presentare un ricorso scritto a Thuiswinkel.org e di trasferire il proprio reclamo relativo al commerciante a Thuiswinkel.org. Nella misura in cui il reclamo nei confronti del commerciante superi la somma di 10.000 euro, al consumatore verrà offerta la possibilità di trasferire il proprio credito nei confronti del commerciante oltre la somma di 10.000 euro a Thuiswinkel.org, dove successivamente questa organizzazione perseguirà il pagamento del reclamo in tribunale a proprio titolo e spese.

Articolo 19 - Disposizioni aggiuntive o differenti

Disposizioni aggiuntive o disposizioni che si differiscono da questi termini e condizioni generali non possono essere pregiudizievoli per il consumatore e devono essere registrate per iscritto o in modo tale che il consumatore possa conservarle in modo facilmente accessibile su un supporto durevole.

Articolo 20 - Modifiche ai termini e condizioni generali di Thuiswinkel

1. org non modificherà questi termini e condizioni generali se non in consultazione con l'Associazione dei consumatori.
2. Le modifiche ai presenti termini e condizioni generali hanno validità solo dopo che sono state pubblicate in modo appropriato, fermo restando che in caso di modifiche applicabili durante la durata di un'offerta, prevarrà la disposizione più favorevole al consumatore.

Thuiswinkel.org

www.thuiswinkel.org

Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede

Postbus 7001, 6710 CB Ede

Appendice I: Modello del modulo di recesso

Modello del modulo di recesso

(completare e rispedire questo modulo solo se si desidera annullare il contratto)

- Aan: FixPart B.V.

Wijchenseweg 10H, 6537TL Nijmegen (Paesi Bassi)
servizioclienti@fixpart.it

- Con la presente io/noi* notifico/notifichiamo* il recesso del mio/nostro* contratto relativo alla vendita dei seguenti prodotti: [descrizione del prodotto]*

fornitura del seguente contenuto digitale: [indicazione del contenuto digitale]*

fornitura del seguente servizio: [specifica del servizio]*,

- Ordinato il* / ricevuto il* [data dell'ordine per i servizi o del ricevimento per i prodotti]
- [Nome del/i consumatore/i]
- [Indirizzo del/i consumatore/i]
- [Firma del/i consumatore/i] (solo se il presente modulo è notificato in forma cartacea)

*Cancellare la dicitura inutile e inserire quanto indicato.