

TERMINI & CONDIZIONI

Zamnesia è uno smartshop online. www.zamnesia.com offre servizi soggetti alle seguenti condizioni. Se visiti o acquisti su questo sito web, accetti di rispettare questi Termini & Condizioni. www.zamnesia.net/it è un sito gestito da Zamnesia. L'utilizzo del sito web, incluso fare ricerche o eseguire un ordine su Zamnesia, è destinato esclusivamente agli adulti consenzienti. **L'utilizzo del sito web, incluso fare ricerche o eseguire un ordine su Zamnesia, è destinato esclusivamente agli adulti consenzienti.**

Questi Termini e Condizioni Generali di Thuiswinkel.org sono stati redatti in consultazione con l'Associazione dei Consumatori nell'ambito del Gruppo di Coordinamento Dell'Autoregolamentazione (CZ) del Consiglio Economico e Sociale ed entreranno in vigore 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 cliente in caso di recesso

Articolo 8 - Cliente che esercita il suo diritto di recesso e le relative spese

Articolo 9 - Obblighi del commerciante in caso di recesso

Articolo 10 - Esclusione del diritto di recesso

Articolo 11 - Il prezzo

Articolo 12 - Adempimento del contratto e garanzia aggiuntiva

Articolo 13 - Consegna ed attuazione

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 - Emendamento dei termini e condizioni generali di Thuiswinkel.org

ARTICOLO 1 - DEFINIZIONI

Le seguenti definizioni si applicano in questi termini e condizioni:

1. **Accordo supplementare:** un accordo in cui un consumatore ottiene prodotti, contenuti e/o servizi digitali tramite un contratto a distanza ed un commerciante o una terza parte fornisce tali prodotti, contenuti digitali e/o servizi in conformità con un accordo tra tale terza parte ed il commerciante;
2. **Periodo di recesso:** il periodo entro il quale un consumatore può avvalersi del suo diritto di recesso;
3. **Consumatore:** una persona fisica le cui azioni non sono svolte per obiettivi relativi allo svolgimento di un'attività commerciale, una professione o un'impresa;
4. **Giorno:** giorno di calendario;
5. **Contenuto digitale:** dati che vengono prodotti e forniti in forma digitale;
6. **Transazione a durata estesa:** un contratto a distanza relativo ad una serie di prodotti e/o servizi, in base al quale l'obbligo di fornitura e/o acquisto è ripartito su un periodo di tempo;
7. **Supporto durevole:** ogni mezzo, comprese le e-mail, che consente a un consumatore o un operatore di archiviare le informazioni che gli vengono indirizzate di persona, in modo da facilitarne l'utilizzo futuro o la consultazione durante un periodo in linea con l'obiettivo per il quale l'informazione viene utilizzata e che facilita la riproduzione inalterata delle informazioni memorizzate;
8. **Diritto di recesso:** la possibilità per un consumatore di rinunciare ad un contratto a distanza entro il periodo di recesso;
9. **Commerciante:** una persona fisica o giuridica che è membro di Thuiswinkel.org e che offre prodotti, (accesso a) contenuti digitali e/o servizi per consumatori a distanza;
10. **Contratto a distanza:** un contratto concluso tra un commerciante ed un consumatore nell'ambito di un sistema organizzato per la vendita a distanza di prodotti, contenuti e/o servizi digitali, in base al quale viene fatto un uso esclusivo o parziale di una o più tecniche per la comunicazione a distanza fino (e compreso) al momento in cui il contratto viene concluso;
11. **Modello di formulario per il diritto di recesso:** il modello di formulario europeo per il diritto di recesso incluso nell'Appendice I di questi termini e condizioni. Il commerciante non è tenuto a fornire l'Appendice I se il consumatore non ha diritto di recesso per quanto riguarda il suo ordine;
12. **Tecnica per la comunicazione a distanza:** mezzo che può essere utilizzato per la comunicazione relativa all'offerta fatta dal commerciante ed alla conclusione di un contratto, senza che gli interessati si trovino nello stesso posto allo stesso momento.

ARTICOLO 2- IDENTITÀ DEL COMMERCIANTE

L'indirizzo del nostro ufficio principale (no visitatori, no vendite e nessun negozio fisico) è:

zamnesia
Just Amazing BV

101, Nieuwezijds Voorburgwal (*)
1012 RG Amsterdam
Paesi Bassi

Indirizzo email: info@zamnesia.com

Camera di Commercio: 54983045
Partita IVA: NL851516166B01

(*)Questo indirizzo ospita il nostro ufficio principale. Non è possibile eseguire acquisti o transazioni in questo luogo.

Il commerciante dovrebbe esercitare una professione regolamentata:

- l'associazione o organizzazione professionale alla quale è affiliato;
- il titolo professionale, la città nell'UE o nel SEE in cui è stato concesso;
- un riferimento alle norme professionali applicabili nei Paesi Bassi e istruzioni su dove e come è possibile accedere a tali regole professionali.

ARTICOLO 3 - APPLICABILITÀ

1. Le presenti condizioni generali si applicano a tutte le offerte fatte da un commerciante e ad ogni contratto a distanza che è stato realizzato tra un commerciante ed un consumatore.
2. Il testo di questi termini e condizioni generali sarà reso disponibile al consumatore prima della conclusione di un contratto a distanza. Se ciò non fosse ragionevolmente possibile, prima della conclusione del contratto a distanza il commerciante indicherà in che modo i termini e le condizioni generali saranno disponibili per essere ispezionati presso i locali del commerciante e, su richiesta del consumatore, potranno essere inviati gratuitamente al consumatore il più rapidamente possibile.
3. Se il contratto a distanza viene concluso elettronicamente, quindi contrariamente al paragrafo precedente, e prima della conclusione del contratto a distanza, al consumatore verrà fornito elettronicamente il testo di questi termini e condizioni generali, in modo tale che il consumatore possa facilmente archivarli su un supporto dati durevole. Se ciò non fosse ragionevolmente possibile, prima di concludere il contratto a distanza, il commerciante indicherà dove si possono ispezionare elettronicamente i termini e le condizioni generali e, su richiesta, saranno inviati al consumatore gratuitamente, sia elettronicamente che per altre vie.
4. Qualora venissero applicati termini e condizioni specifici relativi a prodotti o servizi oltre a questi termini e condizioni generali, il secondo ed il terzo paragrafo verranno applicati per analogia ed il consumatore potrà sempre invocare la condizione applicabile che gli sarà più favorevole, in caso di incompatibilità dei termini e condizioni generali.

ARTICOLO 4 - L'OFFERTA

1. Se un'offerta è soggetta a un periodo di validità limitato o è soggetta a condizioni, questo verrà esplicitamente menzionato nell'offerta.
2. L'offerta contiene una descrizione completa ed accurata dei prodotti, contenuti digitali e/o servizi offerti. La descrizione è sufficientemente dettagliata per consentire al consumatore di effettuare una valutazione adeguata dell'offerta. Se il commerciante fa uso di illustrazioni, queste saranno una rappresentazione vera dei prodotti e/o servizi offerti. Il commerciante non è vincolato da errori palesi o errori nell'offerta.
3. Ogni offerta contiene informazioni che chiariscono al consumatore quali diritti e doveri sono correlati all'accettazione dell'offerta.

ARTICOLO 5 - IL CONTRATTO

1. Il contratto verrà concluso, fatto salvo quanto previsto al paragrafo 4, nel momento in cui il consumatore accetta l'offerta e sono state soddisfatte le condizioni stipulate in tal modo.
2. Se il consumatore ha accettato l'offerta elettronicamente, il commerciante confermerà immediatamente la ricezione dell'accettazione dell'offerta in modo elettronico. Il consumatore può sciogliere il contratto purché l'accettazione non sia stata confermata dal commerciante.
3. Se il contratto viene concluso elettronicamente, il commerciante adotterà adeguate misure tecniche ed organizzative per garantire il trasferimento elettronico dei dati e garantirà un ambiente web sicuro. Se il consumatore è in grado di pagare elettronicamente, il commerciante adotterà adeguate misure di sicurezza.
4. Il commerciante può ottenere informazioni – all'interno di un quadro legale – sulla capacità del consumatore di adempiere ai propri obblighi di pagamento, nonché su fatti e fattori che sono importanti per la conclusione responsabile del contratto a distanza. Se tale ricerca fornisce al commerciante le giuste ragioni per rifiutare di concludere il contratto, allora avrà il diritto, sostenuto da motivazioni, per rifiutare un ordine, una domanda o di vincolarne l'attuazione a condizioni speciali.
5. Il commerciante invierà al consumatore (al momento della consegna di un prodotto, servizio o contenuto digitale come tempistica massima) le seguenti informazioni per iscritto o in modo tale che il consumatore possa memorizzarle su un supporto durevole accessibile:
 - a. l'indirizzo dell'ufficio della sede del commerciante in cui il consumatore può presentare un reclamo;
 - b. le condizioni alle quali il consumatore può avvalersi del diritto di recesso e il metodo per farlo, o una chiara dichiarazione relativa alla preclusione dal diritto di recesso;
 - c. informazioni su garanzie e servizio post-vendita esistente;
 - d. il prezzo, comprese tutte le tasse sul prodotto, servizio o contenuto digitale; i costi di consegna, qualora applicabili, e le modalità di pagamento, consegna o attuazione del contratto a distanza;
 - e. i requisiti per la risoluzione del contratto, se la durata del contratto supera un anno o se è a tempo indeterminato;
 - f. se il consumatore ha un diritto di recesso, il modello di formulario per il diritto di recesso.
6. In caso di contratto a durata prolungata, la clausola del paragrafo precedente si applica solo alla prima consegna.

ARTICOLO 6 - DIRITTO DI RECESSO

Alla consegna dei prodotti

1. Al momento dell'acquisto dei prodotti, il consumatore ha il diritto di recedere da un contratto senza fornire motivazione, per un periodo di almeno 14 giorni. Il commerciante è autorizzato a chiedere al consumatore la ragione di tale scioglimento, ma il consumatore non ha l'obbligo di dichiarare la/e sua/e motivazione/i.
2. Il periodo stipulato nel paragrafo 1 inizia il giorno successivo alla ricezione del prodotto da parte del consumatore o di una terza parte nominata dal consumatore, che non è la parte trasportatrice, oppure:
 - a. se il consumatore ha ordinato diversi prodotti: il giorno in cui il consumatore o una terza parte nominata dal consumatore, ha ricevuto l'ultimo prodotto. Il commerciante può rifiutare un singolo ordine per più prodotti con date di consegna differenti, a condizione che ne abbia informato chiaramente il consumatore prima del processo di ordinazione;
 - b. se la consegna di un prodotto comporta consegne o parti differenti: il giorno in cui il consumatore, o un terzo nominato dal consumatore, ha ricevuto l'ultima consegna o l'ultima parte;
 - c. con contratti per la consegna regolare di prodotti durante un determinato periodo: il giorno in cui il consumatore, o un terzo nominato dal consumatore, ha ricevuto l'ultimo prodotto.

Alla consegna di servizi e contenuti digitali che non sono forniti su un supporto materiale:

3. Un consumatore ha il diritto di sciogliere un contratto per la fornitura di contenuti digitali che non vengono forniti su un supporto materiale senza fornire motivazioni, per un periodo di almeno quattordici giorni. Il commerciante è autorizzato a chiedere al consumatore la ragione di tale scioglimento, ma il consumatore non ha l'obbligo di dichiarare la/e sua/e motivazione/i.
4. Il periodo stipulato nel paragrafo 3 inizia il giorno successivo alla conclusione del contratto.
Il periodo di recesso viene prolungato per prodotti, servizi e contenuti digitali che non vengono forniti su un supporto materiale, nel caso in cui un consumatore non sia stato informato del diritto di recesso:
5. Se il commerciante non ha fornito al consumatore le informazioni obbligatorie per legge sul diritto di recesso o se il modello di formulario non è stato fornito, il periodo di recesso termina dodici mesi dopo la fine del periodo di recesso originariamente previsto in base ai precedenti paragrafi di questo articolo.
6. Se il commerciante ha fornito al consumatore le informazioni menzionate nel paragrafo precedente entro dodici mesi dalla data di inizio del periodo di recesso originale, il periodo di recesso termina 14 giorni dopo il giorno in cui il consumatore ha ricevuto le informazioni.

ARTICOLO 7 - OBBLIGHI DEL CLIENTE IN CASO DI RECESSO

1. Durante il periodo di recesso, il consumatore deve trattare con cura il prodotto e la sua confezione. Deve aprire o utilizzare il prodotto solo per quanto necessario al fine di valutare la natura, le caratteristiche e l'efficacia. Come regola di base, il consumatore potrà maneggiare ed ispezionare il prodotto nello stesso modo in cui gli sarebbe consentito farlo in un negozio fisico.
2. Il consumatore è responsabile della svalutazione del prodotto solamente se è una conseguenza della sua gestione del prodotto diversa da quella consentita nel paragrafo 1.
3. Il consumatore non è responsabile della svalutazione del prodotto se il commerciante non gli ha fornito tutte le informazioni obbligatorie per legge sul diritto di recesso prima della conclusione del contratto.

ARTICOLO 8 - CLIENTE CHE ESERCITA IL SUO DIRITTO DI RECESSO E LE RELATIVE SPESE

1. Un consumatore che desidera esercitare il proprio diritto di recesso, deve segnalarlo al commerciante entro il periodo di recesso tramite il modello di formulario di recesso o in un altro modo inequivocabile.
2. Il consumatore deve restituire il prodotto o consegnarlo al commerciante (o a un suo rappresentante) il più rapidamente possibile, ma non oltre 14 giorni dopo il giorno della segnalazione menzionata nel paragrafo 1. Ciò non è necessario se il commerciante si è offerto di ritirare il prodotto. Il consumatore dovrà aver comunque rispettato il tempo di restituzione della merce se rispedisce il prodotto prima della scadenza del periodo di recesso.
3. Il consumatore dovrà restituire il prodotto con tutti gli accessori pertinenti e, se ragionevolmente possibile, nello stato e nella confezione originali ed in conformità con le istruzioni ragionevoli e chiare fornite dal commerciante.
4. Il rischio e l'onere della prova per esercitare il diritto di recesso in tempo e correttamente sono a carico del consumatore.
5. Il consumatore deve sostenere i costi diretti per la restituzione del prodotto. Se il commerciante non ha dichiarato che il consumatore è tenuto a sostenere tali costi o se il commerciante indica la propria volontà a sostenere tali costi, il consumatore non sarà tenuto a sostenere i costi di restituzione dei beni.
6. Se il consumatore esercita il suo diritto di recesso, dopo aver prima esplicitamente chiesto che il servizio fornito o la consegna di gas, acqua o elettricità non preparati per la vendita siano attuati in un volume limitato o in una determinata quantità durante il periodo di recesso, il consumatore dovrà al commerciante una somma di denaro equivalente a quella proporzione del contratto che il commerciante ha adempiuto al momento del recesso, rispetto al completo adempimento del contratto.
7. Il consumatore non dovrà sostenere costi per l'implementazione di servizi o la fornitura di acqua, gas o elettricità non preparati per la vendita – in un volume o quantità limitata – o per la fornitura di riscaldamento centralizzato della città, se:
 - a. il commerciante non ha fornito al consumatore le informazioni obbligatorie per legge sul diritto di recesso, i costi pagabili in caso di recesso o il modello di formulario per il diritto di recesso, o;
 - b. il consumatore non ha chiesto esplicitamente l'avvio dell'attuazione del servizio o della consegna di gas, acqua, elettricità o riscaldamento centralizzato durante il periodo di recesso.
8. Il consumatore non dovrà sostenere costi per la fornitura totale o parziale di contenuti digitali che non sono forniti su un supporto materiale se:
 - a. prima della consegna, non ha accettato esplicitamente di iniziare l'adempimento del contratto prima della fine del periodo di recesso;
 - b. non ha riconosciuto di aver perso il diritto di recesso dopo aver concesso il permesso; o
 - c. il commerciante ha trascurato di confermare questa dichiarazione fatta dal consumatore.
9. Se un consumatore esercita il suo diritto di recesso, tutti gli accordi supplementari sono legalmente sciolti.

ARTICOLO 9 - OBBLIGHI DEL COMMERCIANTE IN CASO DI RECESSO

1. Se il commerciante consente a un cliente di dichiarare il suo ritiro per via elettronica, dopo aver ricevuto tale dichiarazione invierà immediatamente la conferma di ricezione.
2. Il commerciante rimborserà immediatamente al consumatore tutti i pagamenti inclusi eventuali costi di spedizione addebitati dal commerciante per il prodotto restituito, sebbene questo avvenga entro 14 giorni dal giorno in cui il consumatore ha segnalato il recesso. Tranne nei casi in cui il commerciante decida di sua iniziativa di recuperare il prodotto, potrà posticipare il rimborso fino a quando non riceverà il prodotto o fino a quando il consumatore non dimostrerà di aver restituito il prodotto, a seconda del caso che si verificherà prima.
3. Per eventuali rimborsi, il commerciante utilizzerà lo stesso metodo di pagamento utilizzato inizialmente dal consumatore, a meno che il consumatore non accetti un altro metodo. Il rimborso è gratuito per il consumatore.
4. Se il consumatore ha scelto un'opzione di consegna più costosa rispetto alla consegna standard più economica, il commerciante non deve rimborsare i costi aggiuntivi dell'opzione più costosa.

ARTICOLO 10 - ESCLUSIONE DEL DIRITTO DI RECESSO

Il commerciante può precludere 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 conclusione del contratto:

1. Prodotti o servizi i cui prezzi sono soggetti a fluttuazioni del mercato finanziario su cui il commerciante non ha 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 base al quale un commerciante offre prodotti, contenuti digitali e/o servizi a un'asta, sotto le indicazioni di un banditore d'asta e per cui l'acquirente è obbligato ad acquistare i prodotti, contenuti digitali e/o servizi;
3. Contratti di servizio, dopo il pieno completamento del servizio, ma solo se:
 - a. l'implementazione è iniziata con l'accordo esplicito del consumatore; e
 - b. il consumatore ha dichiarato di aver perso il diritto o il recesso non appena il commerciante ha interamente completato il contratto;
4. Pacchetti turistici, pacchetti vacanza e viaggi organizzati come menzionato nell'articolo 7:500 BW e contratti di trasporto passeggeri;
5. Contratti di servizio che forniscono accesso ad un alloggio, se il contratto prevede una data determinata, o un periodo di attuazione, all'infuori dell'alloggio, il trasporto di merci, i servizi di autonoleggio e la ristorazione;
6. Contratti relativi ad attività ricreative, se il contratto prevede già una determinata data o periodo di esecuzione;
7. Prodotti fabbricati secondo le specifiche del consumatore, che non erano prefabbricati e realizzati sulla base di una scelta o decisione specifica del consumatore o che sono chiaramente destinati ad una persona specifica;
8. Prodotti soggetti a decadimento rapido o con una durata di conservazione limitata;
9. Prodotti sigillati che, per motivi legati alla protezione della salute o dell'igiene, non sono idonei alla restituzione e il cui sigillo è stato rotto dopo la consegna;
10. Prodotti che, per loro natura, sono stati miscelati con altri prodotti in modo irrimediabile;
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 sigillate e apparecchi per computer il cui sigillo è stato rotto dopo la consegna;
13. La consegna di contenuti digitali diversa dal supporto materiale, ma solo se:
 - a. la consegna è iniziata con l'accordo esplicito del consumatore e
 - b. il consumatore ha dichiarato che ciò implicava la perdita 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 verranno aumentati, salvo variazioni di prezzo delle tariffe 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 su cui il commerciante non ha alcuna influenza. L'offerta deve fare riferimento a questo collegamento con le fluttuazioni ed il fatto che tutti 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 regolamenti o disposizioni di legge.
4. Gli aumenti di prezzo oltre i 3 mesi dopo la conclusione del contratto sono consentiti solo se il commerciante si attiene ai prezzi indicati e:
 - a. sono il risultato di regolamenti o clausole obbligatori per legge; o
 - b. il consumatore è autorizzato a chiudere il contratto il giorno in cui ha effetto l'aumento di prezzo.
5. I prezzi indicati nelle offerte di prodotti o servizi sono comprensivi di IVA.

ARTICOLO 12 - ADEMPIMENTO DEL CONTRATTO E GARANZIA AGGIUNTIVA

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 funzionalità e le disposizioni statutarie e/o normative governative esistenti alla data della conclusione del contratto. Se concordato, il commerciante garantisce anche che il prodotto è adatto a una designazione diversa dalla normale.
2. Un accordo di garanzia supplementare offerto dal commerciante, dal produttore o dall'importatore non può mai influire sui diritti legali e sostiene che un consumatore può imporre contro il commerciante sulla base del contratto, se il commerciante non ha adempiuto alla sua parte nel contratto.
3. Una garanzia aggiuntiva è definita come ogni impegno di un commerciante, del suo fornitore, importatore o produttore che concede a un consumatore diritti o rivendicazioni, oltre a quelli previsti dalla legge, nel caso in cui non adempia alla sua parte nel contratto.

ARTICOLO 13 - CONSEGNA ED ATTUAZIONE

1. Il commerciante si prenderà la massima cura possibile nella ricezione ed attuazione degli ordini dei prodotti e nella valutazione delle domande di prestazione di servizi.
2. Il luogo di consegna è considerato l'indirizzo che il consumatore rende noto all'azienda.
3. Tenendo conto di ciò che è indicato nell'articolo 4 dei presenti termini e condizioni generali, la società eseguirà gli ordini accettati con spedizione efficiente, sebbene in un massimo di 30 giorni, a meno che non sia stato concordato un diverso periodo di consegna. Se la consegna subisce un ritardo, o se non può essere implementata del tutto o parzialmente, il consumatore verrà informato in un massimo di 30 giorni dopo che ha effettuato l'ordine. In questo caso, il consumatore ha il diritto di disdire il contratto gratuitamente e il diritto di una ricompensa dei possibili danni.
4. A seguito della dissoluzione conforme al paragrafo precedente, il commerciante rimborserà in modo immediato la somma pagata dal consumatore.
5. Il rischio di danni e/o perdita di prodotti rimane a carico del commerciante fino al momento della consegna al consumatore o a un rappresentante precedentemente indicato dal consumatore e annunciato al commerciante, a meno che ciò non sia stato espressamente concordato diversamente.

ARTICOLO 14 - TRANSAZIONI DI DURATA ESTESA: DURATA, RISOLUZIONE E PROROGA

Cessazione

1. Il consumatore ha sempre il diritto di recedere da un contratto a tempo indeterminato, intrapreso per la fornitura regolare di prodotti (compresa l'elettricità) o di servizi, soggetti alle regole di risoluzione concordate ed un periodo di preavviso che non superi un mese.
2. Il consumatore ha sempre il diritto di recedere da un contratto a tempo determinato, intrapreso per la fornitura regolare di prodotti (compresa l'elettricità) o di servizi alla fine di un tempo determinato, soggetti alle regole di risoluzione concordate ed un periodo di preavviso che non superi un mese.
3. Per quanto riguarda i contratti descritti nei primi due paragrafi, il consumatore può:
 - terminarli in qualsiasi momento e non essere limitato alla risoluzione in un momento specifico o durante un periodo specifico;
 - terminarli allo stesso modo in cui sono stati conclusi;
 - terminarli sempre con lo stesso periodo 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 prorogato o rinnovato automaticamente per un determinato periodo di tempo.
5. In deroga a quanto indicato nel paragrafo precedente, un contratto a tempo determinato che è stato concluso per la fornitura regolare di quotidiani o settimanali o riviste potrebbe essere automaticamente prorogato per un periodo fisso non superiore a tre mesi, se al consumatore spetta la facoltà di terminare questo contratto prolungato verso la fine della proroga, con un periodo di preavviso che non supera un mese.
6. Un contratto a tempo determinato che è stato stipulato per la fornitura regolare di prodotti o servizi può essere automaticamente prorogato per un periodo di tempo indefinito quando il consumatore esercita in qualsiasi momento il suo diritto di recedere, con un periodo di preavviso che non superi un mese e, nel caso di un contratto per la fornitura regolare di giornali o riviste giornalieri o settimanali per meno di una volta al mese, un periodo che non superi i tre mesi.
7. Un contratto a tempo determinato per la fornitura regolare, a titolo di introduzione, di giornali e riviste giornalieri o settimanali (abbonamenti di prova o abbonamenti introduttivi) non verrà prorogato automaticamente e terminerà automaticamente alla fine del periodo di prova o del periodo introduttivo.

Durata

8. Se la durata fissata per un contratto supera l'anno, passato questo periodo di tempo il consumatore ha sempre il diritto di recedere con un periodo di preavviso che non supera il mese, a meno che ragionevolezza ed equità non impongano che sarebbe inaccettabile tale risoluzione anticipata del contratto.

ARTICOLO 15 - PAGAMENTO

1. Nella misura in cui non è prevista alcuna altra data nel contratto o condizioni supplementari, le somme dovute dal consumatore devono essere pagate entro 14 giorni dall'inizio del periodo di recesso oppure, in assenza di un periodo di recesso, entro 14 giorni dalla stipulazione del contratto. Nel caso di un contratto che fornisce un servizio, questo periodo di 14 giorni inizia il giorno successivo alla conferma del contratto da parte del consumatore.
2. Quando vengono venduti prodotti ai consumatori, i termini e le condizioni generali non possono mai prevedere un pagamento anticipato superiore al 50%. Laddove sia previsto il pagamento anticipato, il consumatore non può far valere alcun diritto in relazione all'attuazione dell'ordine o del(i) servizio(i) in questione prima che sia stato effettuato il pagamento anticipato stipulato.
3. Il consumatore è tenuto a segnalare immediatamente al commerciante eventuali inesattezze nei dati di pagamento forniti o dichiarati.
4. Se un consumatore non adempie in tempo utile ai suoi obblighi di pagamento, dopo che il commerciante ha informato il consumatore del ritardo nel pagamento, al consumatore sono concessi 14 giorni per adempiere all'obbligo di pagamento; se il pagamento non viene effettuato entro questo termine di 14 giorni, verranno applicati gli interessi legali sulla somma dovuta ed il commerciante ha il diritto di addebitare ragionevoli costi extragiudiziali di riscossione da lui sostenuti. Tali costi di riscossione ammontano al massimo a: 15% delle somme non pagate fino a 2500€; 10% rispetto ai successivi 2500€; ed il 5% rispetto ai successivi 5000€, con un minimo di 40€. Il commerciante può svincolarsi da queste somme e percentuali favorevoli al consumatore.

ARTICOLO 16 - PROCEDURA DI RECLAMO

1. Il commerciante prevede una procedura di reclamo a cui è stata data sufficiente pubblicità e si occuperà di un reclamo in conformità con questa procedura di reclamo.
2. Un consumatore che ha scoperto carenze nell'esecuzione di un contratto deve presentare qualsiasi reclamo al commerciante senza ritardi, per intero e con descrizioni chiare.
3. Una risposta ai reclami presentati al commerciante verrà fornita entro un periodo di 14 giorni, calcolati dalla data di ricezione. Se si prevede che un reclamo richiederà un tempo di elaborazione più lungo, il commerciante risponderà entro 14 giorni confermando la ricezione ed indicando quando il consumatore potrà aspettarsi una risposta più elaborata.
4. Un reclamo su un prodotto, un servizio o il servizio del commerciante può anche essere inviato tramite un modulo di reclamo sulla pagina del consumatore nel sito di Thuiswinkel.org, www.thuiswinkel.org
Il reclamo verrà quindi inviato sia al commerciante interessato che a Thuiswinkel.org.
5. Il consumatore dovrebbe concedere al commerciante un periodo di tempo di almeno 4 settimane per risolvere il reclamo in consultazione congiunta. Dopo questo periodo di tempo, il reclamo diventa una controversia soggetta al regime di risoluzione delle controversie.

ARTICOLO 17 - CONTROVERSIE

1. I contratti stipulati tra un operatore commerciale e un consumatore (e soggetti a questi termini e condizioni generali) sono unicamente assoggettati alla legge olandese.
2. Le controversie tra un consumatore e un operatore commerciale in merito alla stipulazione o all'esercizio di contratti relativi a prodotti e servizi che devono essere forniti da tale operatore commerciale, possono essere sottoposte al comitato per le controversie di Thuiswinkel, casella postale 90600, 2509 LP, all'Aia (www.sgc.nl), sia dal consumatore che dal commerciante con il dovuto rispetto di quanto stabilito di seguito.
3. Il comitato per le controversie si occuperà di una controversia solo se il consumatore ha presentato il suo reclamo, senza ritardi, al commerciante.
4. Se il reclamo non porta ad una soluzione, la controversia deve essere presentata al comitato per le controversie entro e non oltre 12 mesi dopo che il consumatore ha presentato il reclamo al commerciante.
5. Se un consumatore desidera sottoporre una controversia al comitato per le controversie, il commerciante è vincolato da tale scelta. Preferibilmente, il consumatore dovrà avvisare prima il commerciante.
6. Se un commerciante desidera sottoporre una controversia al comitato per le controversie, il consumatore indicherà in risposta a una richiesta scritta presentata dal commerciante, sia se accetta o se preferisce che la controversia venga trattata dal tribunale competente. Se il consumatore non indica la propria scelta al commerciante entro un periodo di cinque settimane, il commerciante ha il diritto di sottoporre la controversia al tribunale competente.
7. Le sentenze del comitato per le controversie sono soggette alle condizioni stabilite nei regolamenti del comitato per le controversie. Le decisioni del comitato per le controversie assumono la forma di consulenza vincolante.
8. Il comitato per le controversie non si occuperà di una controversia – o terminerà il suo intervento – se al commerciante è stata concessa una sospensione dei pagamenti, è fallito o ha effettivamente terminato le attività commerciali prima che il comitato si occupasse della controversia durante una sessione e avesse emesso una sentenza definitiva.
9. Se, insieme al comitato per le controversie di Thuiswinkel, è presente un altro comitato per le controversie competente riconosciuto, oppure uno affiliato alla Fondazione per gli affari dei consumatori (SGC) o al Complaints Institute Financial Services (Kifid), il comitato per le controversie di Thuiswinkel deve preferibilmente avere giurisdizione per controversie che riguardano principalmente il metodo di vendita o la fornitura di servizi a lunga distanza. Per tutte le altre controversie, verranno trattate dall'altro comitato per le controversie riconosciuto dall'SGC o affiliato al Kifid.

ARTICOLO 18 - GARANZIA DI FILIALE

1. Thuiswinkel.org garantisce l'adempimento degli obblighi dei suoi membri in relazione a consigli vincolanti imposti loro dal comitato per le controversie di Thuiswinkel, a meno che il membro non decida di sottoporre il consiglio vincolante a un tribunale per la verifica entro due mesi dalla data di tale avviso. In caso di verifica da parte del tribunale, la sospensione della garanzia terminerà e la garanzia tornerà in vigore quando la sentenza del tribunale diventerà finale e definitiva, laddove il tribunale dichiara che la consulenza vincolante ha effetto vincolante. Fino a un importo massimo di 10000 € per avviso vincolante, Thuiswinkel.org pagherà questa somma al consumatore. In caso di somme superiori a 10.000 € per avviso vincolante, verrà corrisposta la somma di 10.000 €. Nel caso in cui la somma è superiore a 10.000 €, Thuiswinkel.org ha l'obbligo di compiere ragionevoli sforzi adeguati per perseguire il membro per adempiere alla consulenza vincolante.

2. L'applicazione di questa garanzia richiede al consumatore di presentare un ricorso scritto a Thuiswinkel.org e di trasferire la sua richiesta sul commerciante a Thuiswinkel.org. Nella misura in cui il reclamo sul commerciante supera la somma di 10.000 €, al consumatore verrà offerta la possibilità di trasferire il suo reclamo sul commerciante al di sopra della somma di 10.000 € a Thuiswinkel.org, dove successivamente questa organizzazione perseguirà il pagamento del ricorso in tribunale a proprio titolo e proprie spese.

ARTICOLO 19 - DISPOSIZIONI AGGIUNTIVE O DIFFERENTI

Ulteriori clausole o disposizioni che differiscono da questi termini e condizioni generali, non possono andare a discapito del consumatore e dovrebbero essere registrate per iscritto o in modo tale che i consumatori possano memorizzarle in modo facilmente accessibile su un supporto durevole.

ARTICOLO 20 - EMENDAMENTO DEI TERMINI E CONDIZIONI GENERALI DI THUISWINKEL.ORG

1. Thuiswinkel.org modificherà questi termini e condizioni generali solo previa consultazione con l'Associazione dei consumatori.

2. Gli emendamenti a questi termini e condizioni entreranno in vigore solo dopo la loro opportuna pubblicazione, nella consapevolezza che laddove si applicano modifiche durante la validità di un'offerta, prevarrà la clausola più favorevole per il consumatore.

Thuiswinkel.org

P.O. Box 7001, 6710 CB EDE, Paesi Bassi.

I diritti possono derivare solo sulla base della versione olandese di questi termini e condizioni generali.

Appendice I: Modello di formulario per il diritto di recesso

Modello di formulario per il diritto di recesso

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

- A: [nome del commerciante]

[indirizzo geografico del commerciante]

[numero di fax del commerciante, se disponibile]

[indirizzo e-mail o indirizzo elettronico del commerciante]

- Io/noi* con la presente comunichiamo che, in relazione al nostro contratto

La vendita dei seguenti prodotti: [descrizione del prodotto]*

La consegna del seguente contenuto digitale: [descrizione del contenuto digitale]*

La fornitura del seguente servizio: [descrizione del servizio]*

Io/noi* esercitiamo il nostro diritto di recesso.

- Ordinato il*/ricevuto il * [data di ordinazione dei servizi o di ricezione della merce]

- [Nome/i consumatore/i]

- [Indirizzo/i del consumatore]

- [Firma del/i consumatore/i] (solo se questo modulo è presentato in forma cartacea)

*Eliminare o fornire informazioni supplementari, a seconda dei casi.