

Mainfreight opera per conto di John Deere in qualità di venditore, fornitore di servizi di adempimento e pagamento

## Termini e condizioni generali

### Contenuto:

- Articolo 1 - Definizioni
- Articolo 2 - Identità della società
- Articolo 3 - Campo di applicazione
- Articolo 4 - Offerta
- Articolo 5 - Contratto
- Articolo 6 - Diritto di recesso
- Articolo 7 - Obblighi del consumatore durante il periodo di recesso
- Articolo 8 - Diritto di recesso del consumatore e costi associati
- Articolo 9 - Obblighi della società in caso di recesso
- Articolo 10 - Esclusioni dal diritto di recesso
- Articolo 11 - Prezzo
- Articolo 12 - Applicazione e garanzia supplementare
- Articolo 13 - Consegna ed elaborazione dell'ordine
- Articolo 14 - Transazioni di lungo termine: risoluzione, estensione e durata
- Articolo 15 - Pagamento
- Articolo 16 - Procedura di gestione dei reclami
- Articolo 17 - Controversie
- Articolo 18 - Termini supplementari o non standard

### Articolo 1 - Definizioni

I vocaboli utilizzati nei presenti Termini e condizioni generali sono definiti come segue:

1. **Contratto supplementare:** un contratto in virtù del quale il consumatore acquisisce prodotti, contenuti digitali e/o servizi ai sensi di un contratto a distanza e tali prodotti, contenuti digitali e/o servizi vengono forniti dalla società o da una parte terza sulla base di un accordo tra tale parte terza e la società
2. **Periodo di recesso:** il periodo durante il quale il consumatore ha facoltà di esercitare il proprio diritto di recedere dall'acquisto
3. **Consumatore:** una persona fisica impegnata in attività diverse da quelle che costituiscono la sua attività lavorativa, mestiere o professione
4. **Giorno:** un giorno di calendario
5. **Contenuti digitali:** dati generati e forniti in formato digitale
6. **Contratto di lungo termine:** un contratto in virtù del quale una parte fornisce su base regolare prodotti, servizi e/o contenuti digitali per un periodo specifico
7. **Supporto durevole di memorizzazione dei dati:** qualsiasi strumento di memorizzazione dei dati (ad esempio un'e-mail) che consenta al consumatore o alla società di archiviare informazioni specificamente destinate a quest'ultimo o a quest'ultima attraverso una modalità che ne permetta il successivo recupero o utilizzo per un periodo legato allo scopo di tali informazioni, nonché la fedele riproduzione delle informazioni archiviate
8. **Diritto di recesso:** il diritto del consumatore di recedere dal contratto a distanza entro il periodo di recesso
9. **Società:** una persona fisica o giuridica che offre prodotti, contenuti digitali e/o servizi (o accesso agli stessi) sotto forma di vendita a distanza
10. **Contratto a distanza:** un contratto stipulato tra la società e il consumatore nel contesto di un sistema organizzato per la vendita a distanza di prodotti, contenuti digitali e/o servizi e che implica prima e durante il momento della stipula del contratto l'utilizzo esclusivo o aggiuntivo di una o più tecnologie di comunicazione a distanza
11. **Tecnologia di comunicazione a distanza:** lo strumento grazie al quale un contratto può essere stipulato senza che il consumatore e un rappresentante della società debbano trovarsi in uno stesso spazio fisico nello stesso momento

### Articolo 2 - Identità della società

Mainfreight Logistic Services Netherlands B.V.  
Brede Steeg 1, 7041 GV 's-Heerenberg, Paesi Bassi  
Indirizzo e-mail: [jdm-support@mainfreight.com](mailto:jdm-support@mainfreight.com)  
Numero di iscrizione alla Camera di commercio: 09043843  
Numero di partita IVA: NL0042.02.004.B01



Numero di telefono: +31 314 67 1606

Il Centro di assistenza clienti può essere contattato nei giorni feriali dalle ore 9:00 alle ore 12:30 e dalle ore 13:30 alle ore 17:00.

### **Articolo 3 - Campo di applicazione**

1. I presenti Termini e condizioni generali si applicano a tutte le offerte formulate dalla società e a tutti i contratti a distanza tra la società e il consumatore.
2. Il consumatore deve avere accesso ai presenti Termini e condizioni generali prima della stipula di un contratto a distanza. Nelle situazioni in cui ciò non sia possibile, la società sarà tenuta a specificare le modalità attraverso le quali i Termini e condizioni generali possono essere consultati presso le sedi della società e sarà altresì tenuta a specificare che i Termini e condizioni generali potranno essere inviati al consumatore quanto prima e gratuitamente.
3. Contrariamente alle disposizioni della sezione precedente, qualora il contratto a distanza sia stipulato mediante strumenti elettronici, i presenti Termini e condizioni generali possono essere resi disponibili al consumatore mediante strumenti elettronici prima della stipula del contratto, in modo che il consumatore possa memorizzarli facilmente su un supporto durevole di archiviazione dei dati. Nelle situazioni in cui ciò non sia possibile deve essere specificato prima della stipula del contratto a distanza che i Termini e condizioni generali possono essere consultati mediante strumenti elettronici e che tali termini potranno essere inviati al consumatore su sua richiesta mediante strumenti elettronici o di altro tipo e gratuitamente.
4. Qualora, in aggiunta ai presenti Termini e condizioni generali, si applichino termini riguardanti prodotti o servizi specifici, la seconda e la terza sezione si applicheranno *mutatis mutandis* e in caso di conflitto tra i due insiemi di disposizioni il consumatore avrà facoltà di invocare la disposizione a lui più favorevole.

### **Articolo 4 - Offerta**

1. Il fatto che un'offerta abbia un periodo di validità limitato o sia soggetta a condizioni specifiche deve essere esplicitamente indicato nell'offerta stessa.
2. L'offerta dovrà comprendere una descrizione precisa ed esaustiva dei prodotti, contenuti digitali e/o servizi in offerta. La descrizione dovrà essere sufficientemente dettagliata da permettere al consumatore un'adeguata valutazione dell'offerta. Qualora la società utilizzi delle illustrazioni, tali illustrazioni dovranno essere rappresentazioni fedeli dei prodotti, servizi e/o contenuti digitali in offerta. In caso di palesi errori all'interno dell'offerta tali errori non saranno vincolanti.
3. L'offerta dovrà comprendere tutte le informazioni necessarie per far conoscere al consumatore i diritti e gli obblighi legati all'accettazione di tale offerta.

### **Articolo 5 - Contratto**

1. Secondo quanto previsto dalle disposizioni della sezione 4, i contratti risultano stipulati nel momento in cui il consumatore accetta l'offerta e soddisfa i termini e le condizioni applicabili.
2. Qualora il consumatore accetti l'offerta mediante strumenti elettronici, la società sarà tenuta a confermare immediatamente la ricezione di tale accettazione dell'offerta mediante strumenti elettronici. Qualora la società non confermi la ricezione di tale accettazione, il consumatore avrà facoltà di recedere dal contratto.
3. Qualora il contratto sia stipulato mediante strumenti elettronici, la società sarà tenuta a fare in modo che eventuali dati trasferiti siano gestiti secondo adeguate misure tecniche e organizzative di sicurezza e all'interno di un ambiente Web protetto. Qualora al consumatore sia data la possibilità di procedere al pagamento mediante strumenti elettronici, la società sarà tenuta a predisporre adeguate misure di sicurezza.
4. Entro i limiti previsti dalla legge, la società avrà facoltà di avviare iniziative per valutare l'effettiva capacità del consumatore di onorare i propri obblighi di pagamento e per indagare su elementi e fattori utili per prendere una decisione più informata al momento di stipulare il contratto a distanza. Qualora tali indagini sconsiglino per qualche motivo di stipulare un contratto con il consumatore, la società avrà facoltà di rifiutarsi di stipulare tale contratto e avrà altresì facoltà di aggiungere termini e condizioni di applicazione speciali; tuttavia, sarà tenuta a specificare i motivi alla base di tale decisione.
5. Al più tardi al momento della consegna al consumatore dei prodotti o dell'erogazione dei servizi o dei contenuti digitali, la società sarà tenuta a fornire le seguenti informazioni per iscritto o in un



formato che consenta al consumatore di memorizzarle su un supporto durevole di archiviazione dei dati:

- a. l'indirizzo fisico della sede della società a cui il consumatore possa inviare eventuali reclami;
  - b. i termini e condizioni in virtù dei quali il consumatore avrà facoltà di esercitare il proprio diritto di recesso e la procedura da seguire a questo scopo oppure un'indicazione esplicita dell'impossibilità di esercitare tale diritto;
  - c. informazioni relative a garanzie e assistenza post-vendita;
  - d. i prezzi, comprensivi di tutte le imposte sui prodotti, servizi o contenuti digitali in questione, i costi di consegna, ove applicabili, e le modalità di pagamento, di consegna o di applicazione del contratto a distanza;
  - e. le condizioni per la risoluzione del contratto, sia che il contratto abbia una durata prestabilita superiore a un anno sia che abbia una durata indefinita;
  - f. il modulo di recesso standard, qualora il consumatore benefici del diritto di recesso.
6. Nel caso di una transazione di lungo termine, le disposizioni contenute nella sezione precedente si applicano soltanto alla prima spedizione.

### **Articolo 6 - Diritto di recesso**

*Per i prodotti:*

1. Il consumatore beneficia di un periodo di recesso di almeno 14 giorni, durante il quale ha facoltà di recedere dal contratto relativo alla vendita di un prodotto senza essere tenuto a specificarne il motivo. La società avrà facoltà di chiedere spiegazioni riguardo al motivo del recesso; tuttavia, il consumatore non sarà tenuto a rispondere.
2. Il periodo di recesso di cui alla sezione 1 comincia il giorno successivo a quello in cui il consumatore o una parte terza designata dal consumatore (e diversa dallo spedizioniere) riceve il prodotto oppure:
  - a. qualora il consumatore ordini più di un prodotto nella stessa spedizione, il giorno in cui il consumatore o la parte terza da esso designata riceve l'ultimo prodotto. A condizione di comunicarlo chiaramente al consumatore prima dell'elaborazione dell'ordine, la società avrà facoltà di rifiutare un ordine per più di un prodotto con diverse date di consegna;
  - b. qualora la consegna di un prodotto implichi più di una spedizione o più di un componente, il giorno in cui il consumatore o la parte terza da esso designata riceve l'ultima spedizione o componente;
  - c. in caso di contratti per spedizioni regolari di prodotti durante un periodo prestabilito, il giorno in cui il consumatore o la parte terza da esso designata riceve il primo prodotto.

*Per servizi e contenuti digitali non forniti su un supporto fisico di memorizzazione dei dati:*

3. Il consumatore avrà facoltà di recedere da un contratto per l'erogazione di servizi o per la fornitura di contenuti digitali non forniti su un supporto fisico di memorizzazione dei dati entro 14 giorni e senza essere tenuto a specificarne il motivo. La società avrà facoltà di chiedere spiegazioni riguardo al motivo del recesso; tuttavia, il consumatore non sarà tenuto a rispondere.
4. Il periodo di recesso di cui alla sezione 3 comincia il giorno successivo a quello di stipula del contratto.

*Periodo di recesso esteso per prodotti, servizi e contenuti digitali non forniti su un supporto fisico di memorizzazione dei dati in caso di mancata notifica del diritto di recesso:*

5. Qualora, a differenza di quanto previsto dalla legge, la società non fornisca al consumatore le informazioni sul diritto di recesso o il modulo di recesso standard, il periodo di recesso risulterà esteso ai dodici mesi successivi alla fine del periodo originale stabilito in base alle disposizioni riguardanti il periodo di recesso e contenute nelle sezioni precedenti del presente articolo.
6. Qualora la società fornisca al consumatore le informazioni di cui alla sezione precedente entro dodici mesi dalla data di inizio del periodo di recesso originale, il periodo di recesso si concluderà 14 giorni dopo il giorno di ricezione di tali informazioni da parte del consumatore.

### **Articolo 7 - Obblighi del consumatore durante il periodo di recesso**

1. Durante il periodo di recesso il consumatore sarà tenuto a maneggiare il prodotto e il relativo imballaggio con la massima cura. Avrà, infatti, facoltà di disimballare e utilizzare il prodotto soltanto nella misura strettamente necessaria per stabilire la natura e le caratteristiche del prodotto e per stabilire se funziona in modo corretto. Il principio alla base di tale disposizione prevede, pertanto,



che il consumatore possa utilizzare e ispezionare il prodotto soltanto come potrebbe farlo in un negozio.

2. Il consumatore sarà ritenuto unico responsabile dell'eventuale riduzione del valore del prodotto conseguente a un impiego del prodotto diverso da quanto consentito dalle disposizioni della sezione 1.
3. Il consumatore non potrà essere ritenuto responsabile dell'eventuale riduzione del valore del prodotto qualora, a differenza di quanto previsto dalla legge, la società non gli abbia fornito le necessarie informazioni sul diritto di recesso prima o al momento della stipula del contratto.

#### **Articolo 8 - Diritto di recesso del consumatore e costi associati**

1. Per esercitare il proprio diritto di recesso, il consumatore sarà tenuto a comunicare tale intenzione alla società entro il periodo di recesso, utilizzando il modulo di recesso standard oppure un'altra forma di notifica, purché sufficientemente chiara.
2. Il consumatore sarà tenuto a restituire il prodotto per posta o a consegnarlo di persona alla società (o a un suo rappresentante) quanto prima entro 14 giorni dal giorno successivo a quello della notifica di cui alla sezione 1. Ciò non è necessario qualora la società si assuma l'onere di ritirare il prodotto. La restituzione del prodotto da parte del consumatore prima della scadenza del periodo di recesso sarà considerata come un'implicita adesione alla scadenza di restituzione del prodotto.
3. Il consumatore sarà tenuto a restituire il prodotto insieme a tutti gli accessori forniti e, qualora possibile, all'interno dell'imballaggio di spedizione e nelle condizioni originali, nonché rispettando eventuali istruzioni della società, purché chiare e ragionevoli.
4. Il rischio di tale procedura e l'onere di provare di avere esercitato il diritto di recesso in modo corretto ed entro il periodo consentito si intendono a carico del consumatore.
5. Il consumatore sarà tenuto a coprire i costi diretti legati alla restituzione del prodotto. Qualora la società non comunichi al consumatore l'obbligo di coprire tali costi o qualora la società se ne assuma l'onere, il consumatore non sarà tenuto a coprire i costi di restituzione del prodotto.
6. Qualora il consumatore receda dal contratto dopo aver esplicitamente richiesto l'erogazione del servizio o la fornitura di gas, acqua o elettricità, sebbene non "imballati" per la vendita in unità o volumi distinti, e dopo aver ricevuto il servizio o la fornitura in questione durante il periodo di recesso, il consumatore sarà debitore nei confronti della società di un importo proporzionale alla quota di obbligo soddisfatta dalla società al momento del recesso rispetto a quanto previsto per il soddisfacimento di tale obbligo nella sua interezza.
7. Il consumatore non potrà essere ritenuto responsabile del costo di erogazione dei servizi, di fornitura di acqua, gas o elettricità, sebbene non "imballati" per la vendita in unità o volumi distinti, o di fornitura di teleriscaldamento, qualora:
  - a. la società non fornisca al consumatore le necessarie informazioni sul diritto di recesso o sull'indennizzo in caso di recesso oppure qualora non metta a disposizione il modulo di recesso standard;
  - b. il consumatore non abbia esplicitamente richiesto di avviare l'erogazione di gas, acqua, elettricità o teleriscaldamento durante il periodo di recesso.
8. Il consumatore non potrà essere ritenuto responsabile di eventuali costi relativi alla consegna totale o parziale di contenuti digitali non forniti su un supporto fisico di memorizzazione dei dati, qualora:
  - a. il consumatore non abbia esplicitamente acconsentito prima della consegna ad avviare l'applicazione del contratto prima della fine del periodo di recesso;
  - b. il consumatore non abbia dichiarato di essere a conoscenza della decadenza del proprio diritto di recesso nel caso dell'esplicito consenso di cui sopra;
  - c. la società non abbia confermato la ricezione della dichiarazione del consumatore.
9. Qualora il consumatore eserciti il proprio diritto di recesso, eventuali contratti supplementari risulteranno automaticamente annullati.

#### **Articolo 9 - Obblighi della società in caso di recesso**

1. Qualora la società offra la possibilità di esercitare il diritto di recesso mediante strumenti elettronici, la società sarà tenuta a confermare immediatamente la ricezione della notifica di recesso.
2. La società sarà tenuta a rimborsare al consumatore tutti i costi sostenuti, compresi eventuali costi di consegna addebitatigli dalla società per il prodotto restituito, e sarà tenuta a provvedervi immediatamente oppure entro 14 giorni dal giorno successivo a quello in cui il consumatore l'ha informata del recesso. Fatta eccezione per il caso in cui si assuma l'onere di ritirare il prodotto, la società avrà facoltà di rinviare il rimborso fino alla ricezione del prodotto o fino a quando il consumatore dimostri di aver rispedito il prodotto, a seconda dell'evento che si verifica per primo.



3. Per rimborsare i costi sostenuti dal consumatore, la società sarà tenuta a utilizzare la stessa modalità di pagamento impiegata dal consumatore, fatta eccezione per il caso in cui il consumatore accetti l'impiego di un'altra modalità. Al consumatore non potranno essere addebitati eventuali costi legati a tale rimborso.
4. Qualora il consumatore non scelga la modalità di consegna meno costosa tra quelle disponibili, la società non sarà tenuta a rimborsare i costi aggiuntivi derivanti dall'utilizzo di una delle modalità più costose.

#### **Articolo 10 - Esclusioni dal diritto di recesso**

La società ha facoltà di escludere i seguenti prodotti e servizi dal diritto di recesso del consumatore, sebbene soltanto nel caso in cui lo dichiari esplicitamente nella propria offerta o comunque in modo tempestivo prima della stipula del contratto:

1. prodotti o servizi il cui prezzo sia soggetto a fluttuazioni dei mercati finanziari sulle quali la società non ha alcuna facoltà di intervento e che potrebbero verificarsi durante il periodo di recesso;
2. contratti stipulati durante un'asta pubblica. Un'asta pubblica è una modalità di vendita in virtù della quale prodotti, contenuti digitali e/o servizi vengono offerti dalla società al consumatore, il quale è presente di persona o ha la possibilità di partecipare di persona all'asta, che è presieduta da un banditore e nella quale il migliore offerente è tenuto ad acquistare i prodotti, contenuti digitali e/o servizi per i quali ha presentato la propria offerta;
3. contratti per servizi, al completamento del servizio, ma soltanto qualora:
  - a. l'applicazione del contratto sia iniziata previa esplicita autorizzazione del consumatore; e
  - b. il consumatore abbia dichiarato di essere a conoscenza della decadenza del proprio diritto di recesso una volta che la società abbia completato l'applicazione del contratto;
4. pacchetti turistici di cui al Libro 7, Articolo 500 del Codice Civile olandese, e contratti per il trasporto passeggeri;
5. contratti per servizi di fornitura di un alloggio, qualora il contratto preveda una data o un periodo particolari per l'applicazione del contratto e un impiego diverso dai seguenti: residenziale, trasporto merci, noleggio auto e catering;
6. contratti relativi all'utilizzo del tempo libero, qualora il contratto preveda una data o un periodo particolari per l'applicazione dello stesso;
7. prodotti non prefabbricati, cioè personalizzati per il consumatore sulla base di specifiche individuali o di una decisione presa dal consumatore oppure prodotti chiaramente destinati a una persona specifica;
8. prodotti deperibili o con una durata utile limitata;
9. prodotti sigillati non adatti a essere restituiti per motivi di igiene o di protezione della salute pubblica, qualora il sigillo sia stato rotto dopo la consegna;
10. prodotti che, in virtù della loro stessa natura, siano stati definitivamente mescolati con altri prodotti dopo la consegna;
11. bevande alcoliche con un prezzo concordato al momento della stipula del contratto nonostante la consegna possa essere eseguita soltanto dopo un periodo di 30 giorni e l'effettivo valore delle bevande dipenda da fluttuazioni di mercato sulle quali la società non ha alcuna facoltà di intervento;
12. software informatici e registrazioni audio e video sigillate, il cui sigillo è stato rotto dopo la consegna;
13. giornali, periodici o riviste, fatta eccezione per gli abbonamenti a questo tipo di pubblicazioni;
14. contenuti digitali non forniti su un supporto fisico di memorizzazione dei dati, qualora:
  - a. l'applicazione del contratto sia iniziata previa esplicita autorizzazione del consumatore; e
  - b. il consumatore abbia dichiarato di essere consapevole della decadenza del proprio diritto di recesso.

#### **Articolo 11 - Prezzo**

1. Il prezzo dei prodotti e/o servizi in offerta non potrà essere aumentato durante il periodo di validità indicato nell'offerta, fatta eccezione per i casi in cui il prezzo cambi a seguito di modifiche delle aliquote IVA.
2. Contrariamente alle disposizioni della sezione precedente, la società avrà facoltà di offrire prodotti o servizi a prezzi variabili in base a fluttuazioni dei mercati finanziari sulle quali la società non ha alcuna facoltà di intervento. Il fatto che i prezzi indicati nell'offerta siano legati a tali fluttuazioni e che, pertanto, possano essere considerati soltanto come riferimenti deve essere dichiarato nell'offerta.



3. Eventuali aumenti di prezzo durante i primi 3 mesi dalla stipula del contratto saranno consentiti soltanto qualora siano il risultato di disposizioni di legge.
4. Eventuali aumenti di prezzo dopo i primi 3 mesi dalla stipula del contratto saranno consentiti soltanto qualora la società lo abbia indicato nel contratto e qualora:
  - a. siano il risultato di disposizioni di legge; oppure
  - b. il consumatore abbia la possibilità di risolvere il contratto con effetto a partire dal giorno di entrata in vigore dell'aumento di prezzo.
5. I prezzi di prodotti e servizi indicati nell'offerta devono includere l'IVA.

#### **Articolo 12 - Applicazione e garanzia supplementare**

1. La società garantisce che i prodotti e/o servizi soddisfano i termini del contratto, le specifiche indicate nell'offerta, ragionevoli requisiti di integrità e/o usabilità, nonché eventuali disposizioni normative e/o governative applicabili alla data della stipula del contratto. Qualora esplicitamente concordato, la società garantisce altresì che il prodotto è idoneo per impieghi diversi dall'"utilizzo normale".
2. Qualsiasi garanzia aggiuntiva offerta dalla società o da suoi fornitori, produttori e importatori non potrà in alcun caso limitare i diritti del consumatore stabiliti dalla legge per il presente contratto e che potranno essere esercitati dal consumatore stesso qualora la società violi tale contratto.
3. Una garanzia aggiuntiva prevede, a carico della società o dei fornitori, produttori e importatori del prodotto, una serie di obblighi che conferiscono al consumatore diritti specifici che vanno al di là di quanto previsto dalla legge nel caso in cui la società o i fornitori, produttori e importatori del prodotto violino il presente contratto.

#### **Articolo 13 - Consegna ed elaborazione dell'ordine**

1. La società è tenuta a provvedere con il massimo scrupolo possibile alla ricezione e all'elaborazione degli ordini di prodotti e al trattamento delle richieste di erogazione di servizi.
2. Il luogo di consegna dovrà essere l'indirizzo indicato dal consumatore alla società.
3. Ai sensi dell'articolo 4 dei presenti Termini e condizioni generali, la società è tenuta a elaborare gli ordini accettati quanto prima e comunque entro un termine massimo di 30 giorni, fatta eccezione per i casi in cui sia stata concordata una data di consegna diversa. Qualora una consegna debba essere ritardata oppure qualora un ordine non possa essere elaborato o possa esserlo soltanto in parte, la società sarà tenuta a comunicarlo al consumatore entro 30 giorni dall'inoltro dell'ordine in questione. In tali casi il consumatore avrà facoltà di risolvere il contratto gratuitamente e di richiedere un indennizzo per eventuali perdite subite.
4. In caso di risoluzione del contratto sulla base delle disposizioni della sezione precedente, la società sarà tenuta a rimborsare immediatamente l'importo versato dal consumatore.
5. Il rischio di danni e/o perdita dei prodotti è a carico della società fino al momento della consegna al consumatore o a un rappresentante designato in precedenza dal consumatore stesso, eccezion fatta per i casi in cui sia stato esplicitamente concluso un accordo diverso.

#### **Articolo 14 - Transazioni di lungo termine: risoluzione, estensione e durata**

##### *Risoluzione:*

1. Per i contratti con durata indefinita per la consegna su base regolare di prodotti (compresa l'elettricità) o per l'erogazione di servizi, il consumatore avrà facoltà di procedere alla risoluzione in qualsiasi momento rispettando le disposizioni concordate per la risoluzione e con un preavviso di un mese al massimo.
2. Per i contratti con durata prestabilita per la consegna su base regolare di prodotti (compresa l'elettricità) o per l'erogazione di servizi il consumatore avrà facoltà di procedere alla risoluzione in qualsiasi momento con effetto a partire dalla fine del termine prestabilito rispettando le disposizioni concordate per la risoluzione e con un preavviso di un mese al massimo.
3. Per i contratti di cui alle sezioni precedenti il consumatore avrà facoltà di:
  - annunciare la risoluzione in qualsiasi momento invece che essere tenuto a comunicarla in un momento o in un intervallo temporale specifico;
  - annunciare la risoluzione secondo le stesse modalità con cui il contratto è stato stipulato;
  - annunciare la risoluzione con lo stesso preavviso previsto dalla società per se stessa.



*Estensione:*

4. Un contratto con durata prestabilita per la consegna su base regolare di prodotti (compresa l'elettricità) o per l'erogazione su base regolare di servizi non potrà essere esteso o rinnovato con la formula del tacito consenso per un periodo prestabilito.
5. Contrariamente alle disposizioni della sezione precedente, un contratto con durata prestabilita per la consegna su base regolare di riviste o giornali quotidiani o settimanali potrà essere esteso con la formula del tacito consenso per un periodo prestabilito di tre mesi al massimo, qualora il consumatore abbia facoltà di risolvere il contratto al termine del periodo di estensione con un preavviso di un mese al massimo.
6. Un contratto con durata prestabilita per la consegna su base regolare di prodotti o servizi potrà essere esteso con la formula del tacito consenso per un periodo indefinito soltanto qualora il consumatore abbia facoltà di risolvere il contratto in qualsiasi momento con un preavviso di un mese al massimo. Nel caso di un contratto per la consegna su base regolare di riviste o giornali quotidiani o settimanali con una frequenza inferiore a una consegna al mese, il preavviso potrà di essere di tre mesi al massimo.
7. Un contratto di breve durata per la consegna su base regolare di riviste o giornali quotidiani o settimanali come offerta di prova (abbonamento di prova) non potrà essere esteso con la formula del tacito consenso. I contratti di questo tipo si concludono automaticamente al termine del periodo di prova.

*Durata:*

8. Qualora un contratto abbia una durata prestabilita superiore a un anno, il consumatore avrà facoltà di risolvere il contratto in qualsiasi momento con un preavviso di un mese al massimo, fatta eccezione per i casi in cui la risoluzione anticipata rispetto al termine concordato apparirebbe irragionevole o sleale.

### **Articolo 15 - Pagamento**

1. Qualora non altrimenti specificato nel contratto o nei termini supplementari, il consumatore sarà tenuto a pagare tutti gli importi dovuti entro 14 giorni dall'inizio del periodo di recesso o, in assenza di tale periodo, entro 14 giorni dalla stipula del contratto. Nel caso di un contratto per l'erogazione di servizi, tale periodo inizierà il giorno in cui il consumatore riceve la conferma del contratto.
2. Nel caso di un contratto di fornitura di prodotti, al consumatore non può in alcun caso essere richiesto un anticipo superiore al 50% dell'importo totale. Qualora venga concordato un acconto, il consumatore non avrà facoltà di esercitare alcun diritto riguardo ai prodotti ordinati o ai servizi richiesti finché l'acconto concordato non sarà stato versato.
3. Il consumatore sarà tenuto a comunicare immediatamente alla società eventuali errori nei dettagli di pagamento fornitigli.
4. Qualora il consumatore non rispetti una scadenza di pagamento, la società avrà facoltà di inviare un sollecito con conseguente proroga di 14 giorni. Qualora il consumatore sia ancora in difetto al termine della proroga di 14 giorni, la società avrà facoltà di addebitare al consumatore gli interessi di legge sull'importo non versato, nonché eventuali costi, purché di importo ragionevole, sostenuti per il recupero extragiudiziale del credito. I costi per il recupero di tale credito non potranno essere superiori: al 15% per crediti fino a 2.500 €, al 10% per ulteriori 2.500 € e al 5% per ulteriori 5.000 €. L'importo minimo addebitabile sarà pari a 40 €. La società avrà facoltà di ridurre gli importi e le percentuali di cui sopra a propria discrezione.

### **Articolo 16 - Procedura di gestione dei reclami**

1. La società è tenuta a predisporre una procedura di gestione dei reclami sufficientemente pubblicizzata e a gestire tutti i reclami nel rispetto di tale procedura.
2. Nel caso di un reclamo riguardante l'applicazione del contratto il consumatore è tenuto a descrivere e comunicare il problema alla società in modo chiaro e completo ed entro un lasso di tempo ragionevole a partire dall'identificazione del problema.
3. Ai reclami presentati alla società dovrà essere fornita risposta entro 14 giorni dalla data di ricezione. Qualora un reclamo richieda un tempo notevolmente superiore per essere gestito, la società sarà tenuta a rispondere entro il termine dei 14 giorni di cui sopra, confermando la ricezione del reclamo e indicando al consumatore un nuovo termine per l'invio di una risposta più esaustiva.
4. Il consumatore sarà tenuto a concedere alla società almeno quattro settimane per risolvere con reciproca soddisfazione il problema all'origine del reclamo. Al termine di tale scadenza, i reclami non risolti dovranno essere considerati come vere e proprie controversie.



**Articolo 17 - Controversie**

1. I contratti tra la società e il consumatore ai quali si applicano i presenti Termini e condizioni generali sono disciplinati esclusivamente dal diritto olandese.

**Articolo 18 - Termini supplementari o non standard**

Eventuali termini supplementari o differenti dalle disposizioni dei presenti Termini e condizioni generali non possono avere conseguenze negative sul consumatore e devono essere stipulati per iscritto o in un formato memorizzabile dal consumatore in modo accessibile su un supporto durevole per l'archiviazione dei dati.

