

TERMINI E CONDIZIONI GENERALI

01-05-2019

ARTICOLO 1 - DEFINIZIONI

Nei presenti termini e condizioni si applicano le seguenti definizioni:

1. **Contratto integrativo:** un contratto in virtù del quale un consumatore acquisisce prodotti, contenuti digitali e/o servizi tramite un contratto a distanza e un commerciante o un terzo fornisce tali prodotti, contenuti digitali e/o servizi ai sensi di un contratto tra tale terzo e il commerciante;
2. **Periodo di recesso:** il periodo 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 mestiere, di una professione o di una attività economica;
4. **Giorno:** giorno di calendario;
5. **Contenuti digitali:** dati prodotti e forniti in forma digitale;
6. **Transazione di durata estesa:** un contratto a distanza relativo a una serie di prodotti e/o servizi, in base al quale l'obbligo di fornitura e/o di acquisto è ripartito su un periodo di tempo;
7. **Mezzo durevole:** comprese le e-mail - che consenta al consumatore o al professionista di memorizzare le informazioni che gli sono indirizzate di persona in modo da facilitarne l'uso o la consultazione futura durante un periodo di tempo consono all'obiettivo cui sono destinate le informazioni, e che faciliti la riproduzione inalterata delle informazioni memorizzate
8. **Diritto di recesso:** la possibilità per il consumatore di rinunciare a 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 ai consumatori a distanza;
10. **Contratto a distanza:** un contratto concluso tra un commerciante e un consumatore nell'ambito di un sistema organizzato per la vendita a distanza di prodotti, contenuti digitali e/o servizi, in cui si fa uso esclusivo o parziale di una o più tecniche di comunicazione a distanza fino al momento della conclusione del contratto incluso;
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. Il commerciante non è tenuto a fornire l'Appendice I se il consumatore non dispone del diritto di recesso rispetto al proprio ordine;
12. **Tecnica di comunicazione a distanza:** mezzi che possono essere utilizzati per comunicare l'offerta del commerciante e 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

Ragione sociale del commerciante: Brabantia S&L Belgium N.V.

Operante con il nome commerciale: Brabantia

Sede legale:

Stuifzandstraat 31

B-3900 Pelt (Belgio)

Sede operativa:

De Haak 14

5555XK Valkenswaard (Paesi Bassi)

Contatti:

Dal lunedì al venerdì - dalle 09:00 alle 17:00

Telefono: +44 (0)12 7581 9119

E-mail: info.uk@brabantia.com

Numero Camera di Commercio: 0412833582 RPR Hasselt (Belgio)

Partita IVA Belgio: BE0412833582

ARTICOLO 3 - APPLICABILITÀ

1. I presenti termini e condizioni generali si applicano ad ogni offerta formulata da un commerciante e ad ogni contratto a distanza stipulato tra un commerciante e un consumatore.
2. Prima della conclusione di un contratto a distanza, il testo dei presenti termini e condizioni generali sarà messo a disposizione del consumatore. Se ciò non fosse 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, gli stessi 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 consumatore riceverà per via elettronica il testo dei presenti termini e condizioni generali, in modo tale che possa facilmente memorizzarli 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 condizioni generali possono essere consultati elettronicamente e che, su richiesta, gli stessi saranno inviati gratuitamente al consumatore, per via elettronica o in altro modo.
4. Nei casi in cui, oltre ai presenti termini e condizioni generali, si applichino condizioni specifiche relative a prodotti o servizi, il secondo e terzo paragrafo si applicano per analogia e il consumatore può sempre invocare la condizione applicabile che gli sia più favorevole in caso di termini e condizioni generali incompatibili.

ARTICOLO 4 - OFFERTA

1. Se un'offerta è soggetta a un periodo limitato di validità o è vincolata a condizioni, questo sarà esplicitamente menzionato nell'offerta.
2. L'offerta contiene una descrizione esauriente e precisa 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 illustrazioni, queste saranno una rappresentazione fedele dei prodotti e/o servizi offerti. Il commerciante non è vincolato da errori o inesattezze evidenti nell'offerta.
3. Ogni offerta contiene informazioni che chiariscono al consumatore quali diritti e obblighi sono correlati all'accettazione dell'offerta.

ARTICOLO 5 - CONTRATTO

1. Il contratto sarà concluso, fatto salvo quanto previsto al paragrafo 4, nel momento in cui il consumatore accetta l'offerta e le condizioni in tal modo stabilite sono state soddisfatte.
2. Se il consumatore ha accettato l'offerta per via elettronica, il commerciante confermerà immediatamente l'avvenuta ricezione dell'accettazione dell'offerta per via elettronica. Il consumatore può sciogliere il contratto fintanto che tale accettazione non sia stata confermata dal commerciante.
3. Se il contratto è concluso per via elettronica, il commerciante adotterà misure tecniche e organizzative idonee a proteggere il trasferimento elettronico dei dati e garantirà un ambiente web sicuro. Se il consumatore è in grado di pagare elettronicamente, il commerciante adotterà misure di sicurezza adeguate.
4. Il commerciante può acquisire informazioni - nell'ambito dei quadri normativi - sulla capacità del consumatore di adempiere ai propri obblighi di pagamento, nonché su fatti e fattori di rilevante importanza per la conclusione responsabile del contratto a distanza. Se tale ricerca fornisce al commerciante 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. Il commerciante invierà al consumatore, al più tardi al momento della consegna di un prodotto, servizio o contenuto digitale, le seguenti informazioni, per iscritto o con un mezzo tale da consentire al consumatore di memorizzarle su un supporto durevole accessibile:
 - a. l'indirizzo della sede commerciale del commerciante al quale il consumatore può presentare reclami;
 - b. le condizioni alle quali il consumatore può avvalersi del diritto di recesso e le modalità di esercizio di tale diritto o una chiara menzione dell'esclusione dal diritto di recesso;
 - c. informazioni sulle garanzie e l'assistenza post vendita esistente;
 - d. il prezzo, comprese tutte le imposte sul prodotto, servizio o contenuto digitale; i costi di consegna, se del caso, e le modalità di pagamento, consegna o esecuzione del contratto a distanza;
 - e. i requisiti per la risoluzione del contratto, se la durata del contratto è superiore a un anno o se è di durata indeterminata;
 - f. se il consumatore dispone del diritto di recesso, il modello di modulo per esercitare il diritto di recesso.
6. In caso di un contratto di durata estesa, la disposizione di cui al 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 sciogliere il contratto, senza indicarne i motivi, per un periodo di almeno 30 giorni. Il commerciante può chiedere al consumatore il motivo di tale scioglimento, ma il consumatore non ha l'obbligo di indicarne il motivo o i motivi.
2. Il periodo pattuito al par. 1 decorre dal giorno successivo alla ricezione del prodotto da parte del consumatore o da un terzo designato dal consumatore, che non è il trasportatore, ovvero:
 - a. se il consumatore ha ordinato più prodotti: il giorno in cui il consumatore, o un terzo designato dal consumatore, ha ricevuto l'ultimo prodotto. Il commerciante può rifiutare un unico ordine per più prodotti con date di consegna diverse, a condizione che ne abbia chiaramente informato il consumatore prima della procedura di ordinazione.
 - b. se la consegna di un prodotto comporta consegne o parti diverse: il giorno in cui il consumatore, o un terzo designato dal consumatore, ha ricevuto l'ultima consegna o l'ultima parte;
 - c. nel caso di contratti per la consegna regolare di prodotti durante un determinato periodo: il giorno in cui il consumatore, o un terzo designato dal consumatore, ha ricevuto l'ultimo prodotto.

Al momento della consegna di servizi e contenuti digitali non forniti su un supporto materiale:

3. Il consumatore ha il diritto di sciogliere il contratto, senza indicarne i motivi, per la fornitura di contenuti digitali non forniti su un supporto materiale per un periodo di almeno quattordici giorni. Il commerciante può chiedere al consumatore il motivo di tale scioglimento, ma il consumatore non ha l'obbligo di indicarne il motivo o i motivi.
4. Il periodo pattuito al par. 3 decorre da giorno successivo alla conclusione del contratto.

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

5. Se il commerciante non ha fornito al consumatore le informazioni obbligatorie di legge sul diritto di recesso o se il modello di modulo non è stato fornito, il periodo di recesso termina dodici mesi dopo la fine del periodo di recesso originariamente previsto in base ai paragrafi precedenti del presente articolo.
6. Se il commerciante ha fornito al consumatore le informazioni di cui al paragrafo precedente entro dodici mesi dalla data di inizio del periodo di recesso originario, 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 il relativo imballaggio. Egli deve disimballare o utilizzare il prodotto solo nella misura necessaria per valutarne la natura, le caratteristiche e l'efficacia. 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 per la svalutazione del prodotto che sia conseguenza di una manipolazione del prodotto diversa da quella consentita al paragrafo precedente. 1.
3. Il consumatore non è responsabile della svalutazione del prodotto qualora il commerciante non gli abbia fornito tutte le informazioni obbligatorie di legge sul diritto di recesso prima della conclusione del contratto.

ARTICOLO 8 - CLIENTI CHE ESERCITANO IL DIRITTO DI RECESSO E COSTI CONNESSI

1. Il consumatore che intenda esercitare il suo diritto di recesso ne informa il commerciante, entro il periodo di recesso, mediante il modello di modulo per il diritto di recesso o in altro modo inequivocabile.
2. Nel più breve tempo possibile, ma non oltre 14 giorni dal giorno della comunicazione di cui al par. 1, il consumatore deve restituire il prodotto o consegnarlo a (un rappresentante del) commerciante. Questo non è necessario se il commerciante si è offerto di ritirare lui stesso il prodotto. Il consumatore rispetterà in ogni caso il termine di restituzione della merce se rispedisce il prodotto prima della scadenza del periodo di recesso.
3. Il consumatore restituisce il prodotto con tutti gli accessori pertinenti, se ragionevolmente possibile nello stato e nella confezione originale e in conformità con le istruzioni ragionevoli e chiare 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 di 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 tali costi, il consumatore non è tenuto a farsi carico dei costi di restituzione dei beni.
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 recesso, 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 sostiene 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 riscaldamento centralizzato urbano, se:
 - a. 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;
 - b. il consumatore non ha chiesto esplicitamente l'inizio della prestazione del servizio o la fornitura di gas, acqua, elettricità o riscaldamento centralizzato urbano 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:
 - a. prima della consegna, non ha accettato esplicitamente di iniziare l'esecuzione del contratto prima della fine del periodo di recesso;
 - b. non ha riconosciuto di aver perso il diritto di recesso al momento della concessione del suo permesso; o
 - c. il commerciante ha ommesso di confermare questa dichiarazione del consumatore.
9. Se un consumatore esercita il diritto di recesso, tutti i contratti integrativi sono da intendersi legalmente sciolti.

ARTICOLO 9 - OBBLIGHI DEL COMMERCIANTE IN CASO DI RECESSO

1. Se il commerciante consente al consumatore di dichiarare il proprio recesso per via elettronica, dopo aver ricevuto tale dichiarazione, egli invia immediatamente una conferma di ricevimento.
2. Il commerciante rimborsa immediatamente al consumatore tutti i pagamenti, comprese le spese di consegna che il commerciante ha addebitato per il prodotto reso, ma al più tardi entro 14 giorni dal giorno in cui il consumatore ha comunicato il recesso. Tranne nei casi in cui il commerciante si è offerto di recuperare 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 qualsiasi rimborso, il commerciante utilizzerà lo stesso metodo di pagamento originariamente utilizzato dal consumatore, salvo che il consumatore non accetti un altro metodo. Il rimborso è gratuito per il consumatore.
4. Se il consumatore ha optato per un metodo di consegna costoso invece della consegna standard più economica, il commerciante non è tenuto a rimborsare i costi extra del metodo più costoso.

ARTICOLO 10 - PRECLUSIONE DEL DIRITTO DI RECESSO

Il commerciante può precludere il diritto di recesso per i seguenti prodotti e servizi, a patto che lo abbia dichiarato esplicitamente al momento della presentazione 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 sulle quali il commerciante non ha alcuna influenza e che possono verificarsi durante il periodo di recesso;
2. Contratti conclusi durante un'asta pubblica. Un'asta pubblica è definita come un metodo di vendita in base al quale un commerciante offre prodotti, contenuti digitali e/o servizi ad un'asta, sotto la direzione di un banditore, e in base al quale l'acquirente aggiudicatario è obbligato ad acquistare i prodotti, i contenuti digitali e/o i servizi;
3. Contratti di servizi, dopo il completamento del servizio, ma solo se:
 - a. l'esecuzione è iniziata con l'esplicito consenso preventivo del consumatore; e
 - b. il consumatore ha dichiarato di aver perso il diritto di recesso non appena il commerciante ha eseguito integralmente il contratto;
4. Pacchetti viaggio, pacchetti vacanza e pacchetti turistici di cui all'articolo 7:500 BW e contratti di trasporto passeggeri;
5. Contratti di servizi che forniscono l'accesso ad un alloggio, se il contratto prevede già una determinata data o periodo di esecuzione e per scopi diversi dall'alloggio, il trasporto di beni, i servizi di noleggio auto 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, non prefabbricati e realizzati su specifica scelta o decisione 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;
11. Bevande alcoliche il cui prezzo è stato concordato al momento della conclusione del contratto, ma la cui consegna può avvenire solo dopo 30 giorni e il cui valore effettivo dipende dalle fluttuazioni del mercato, sulle quali il commerciante non ha alcuna influenza;
12. Registrazioni audio/video e apparecchi informatici sigillati il cui sigillo è stato rimosso dopo la consegna;
13. La consegna di contenuti digitali su un supporto diverso da un supporto materiale, ma solo se:
 - a. la consegna è partita con l'esplicito consenso preventivo del consumatore, e
 - b. il consumatore abbia riconosciuto che questo avrebbe comportato la decadenza del suo diritto di recesso.

ARTICOLO 11 - PREZZO

1. Durante il periodo di validità indicato nell'offerta, i prezzi dei prodotti e/o dei servizi offerti non subiranno aumenti, ad 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 con le fluttuazioni e al fatto che i prezzi indicati sono prezzi consigliati.
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:
 - a. sono il risultato di norme o disposizioni di legge; oppure
 - b. il consumatore è autorizzato a recedere dal contratto il giorno in cui entra in vigore 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 SUPPLEMENTARE

1. Il commerciante garantisce che i prodotti e/o servizi soddisfano il contratto, le specifiche indicate 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 ad una destinazione diversa da quella abituale.
2. Un accordo di garanzia supplementare offerto dal commerciante, produttore o importatore non può mai pregiudicare i diritti legittimi e le pretese che un consumatore può far valere nei confronti del commerciante in forza del contratto, qualora il commerciante non abbia adempiuto ai propri obblighi contrattuali.
3. Una garanzia supplementare è definita come ogni singolo impegno di un 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 adempia ai propri obblighi contrattuali.

ARTICOLO 13 - CONSEGNA ED ESECUZIONE

1. Il commerciante presterà la massima attenzione possibile quando riceve ed esegue gli ordini di prodotti e quando valuta le richieste di prestazione di servizi.
2. Per luogo di consegna si intende l'indirizzo che il consumatore comunica all'azienda.
3. Tenendo conto di quanto previsto dall'articolo 4 dei presenti termini e condizioni generali, l'azienda eseguirà gli ordini accettati con solerte celerità, anche entro i 30 giorni, salvo diverso termine di consegna concordato. Se la consegna subisce un ritardo, o se non può essere effettuata o lo può essere solo parzialmente, il consumatore ne verrà informato al più tardi entro 30 giorni dall'inoltro dell'ordine. In questo caso, il consumatore ha facoltà di sciogliere gratuitamente dal contratto, fermo restando il diritto al risarcimento degli eventuali danni.
4. In seguito allo scioglimento ai sensi del paragrafo precedente, il commerciante rimborsa immediatamente al consumatore l'importo pagato.
5. Il rischio di danni e/o perdita di 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 in qualsiasi momento da un contratto a tempo indeterminato concluso per la fornitura regolare di prodotti (compresa l'elettricità) o servizi, ferme restando le clausole di risoluzione convenute e un termine di preavviso non superiore a un mese.
2. Il consumatore ha il diritto di recedere in qualsiasi momento da un contratto a tempo determinato concluso per la fornitura regolare di prodotti (compresa l'elettricità) o servizi alla fine del periodo di tempo determinato, ferme restando le clausole di risoluzione convenute e a un periodo di preavviso non superiore a un mese.
3. Per quanto riguarda i contratti di cui ai primi due paragrafi, il consumatore può:
 - a. risolverli in qualsiasi momento e non limitarsi alla risoluzione in un momento specifico o durante un periodo specifico;
 - b. risolverli nello stesso modo in cui sono stati conclusi;
 - c. 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 nel paragrafo precedente, un contratto a tempo determinato concluso per la fornitura regolare di quotidiani, settimanali o riviste può essere automaticamente prorogato per una durata determinata non superiore a tre mesi, se il consumatore è libero di risolvere il contratto prorogato in prossimità della fine della proroga, 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 preavviso non superiore a un mese e, nel caso di un contratto di fornitura di quotidiani, settimanali o riviste di periodicità non inferiore a una volta al mese, con un periodo di preavviso non superiore a tre mesi.
7. Un contratto a tempo determinato per la fornitura regolare, a titolo di lancio, di quotidiani o settimanali e riviste (abbonamenti di prova o di lancio) non sarà automaticamente prorogato e cesserà automaticamente al termine del periodo di prova o del periodo 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. Nella misura in cui nessun'altra data sia prevista nel contratto o nelle condizioni supplementari, le somme dovute dal consumatore devono essere corrisposte entro 14 giorni dall'inizio del periodo di recesso o, in assenza di un periodo di recesso, entro 14 giorni dalla conclusione del contratto. Nel caso di un contratto per la fornitura di un servizio, questo periodo di 14 giorni decorre dal giorno successivo alla ricezione della conferma del contratto da parte del consumatore.
2. Nella vendita di 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 invocare alcun diritto in relazione all'esecuzione dell'ordine o del servizio o dei servizi 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 un 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 fermo restando il diritto del commerciante di addebitare le ragionevoli spese stragiudiziali di riscossione che abbia sostenuto. Queste spese di riscossione ammontano al massimo al 15% delle somme insolute 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 sia stata data sufficiente pubblicità, e gestirà il reclamo conformemente a tale procedura di reclamo.
2. Un consumatore che abbia riscontrato carenze nell'esecuzione di un contratto deve inoltrare immediatamente al commerciante l'eventuale reclamo, in forma esauriente e corredato di descrizioni dettagliate.
3. La risposta ai reclami inoltrati al commerciante sarà fornita entro il termine di 14 giorni, calcolato a partire dalla data di ricevimento. Se si prevede che un reclamo richiederà un tempo di evasione più lungo, il commerciante risponderà entro 14 giorni, confermando il ricevimento e indicando quando il consumatore può aspettarsi una risposta più articolata.
4. Il consumatore dovrebbe concedere al commerciante un periodo di tempo di almeno 4 settimane per risolvere il reclamo mediante consultazione congiunta. Trascorso tale 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 un commerciante e un consumatore, a cui si applicano i presenti termini e condizioni generali sono soggetti esclusivamente al diritto belga.

ARTICOLO 18 - DISPOSIZIONI AGGIUNTIVE O DIFFERENTI

Clausole aggiuntive o clausole che differiscono dai presenti termini e condizioni generali non possono essere pregiudizievoli per il consumatore e devono essere registrate per iscritto o con modalità tali che i consumatori possano conservarle in modo facilmente accessibile su un supporto durevole.