

# Termini e Condizioni Generali

## Introduzione

Dal 15 febbraio 2016, è possibile anche per l'utente UE presentare un reclamo alla ODR (risoluzione delle controversie online) della Commissione Europea. La risoluzione delle controversie online si trova su <http://ec.europa.eu/odr>. Se il vostro reclamo non è soggetto ad altre verifiche, siete altresì liberi di presentare il reclamo sulla piattaforma dell'Unione Europea.



Tenete conto che siamo vincolati alla [Fondazione de ThuisKopie](#) per la proprietà intellettuale, e paghiamo la tassa per la copia domestica, che Pepper Jobs deve corrispondere sui riproduttori di media



## Termini e Condizioni Generali di PEPPER-JOBS [\(scaricare Link \)](#)

### Indice:

Articolo 1 - Definizioni

2. - Identità dell'operatore commerciale

Articolo 3 - Utilizzo

Articolo 4 - L'offerta

Articolo 5 - Il contratto

Articolo 6 - Diritto di recesso

Articolo 7 - Costi in caso di recesso

Articolo 8 - Esclusione dal diritto di recesso

Articolo 9 - Il prezzo

Articolo 10 - Conformità e garanzia

Articolo 11 - Consegna e configurazione

Articolo 12 - Ordini permanenti: Durata, risoluzione e proroga

Articolo 13 - Pagamento

Articolo 14 - Procedure di reclamo

Articolo 15 - Controversia

Articolo 16 - Disposizioni supplementari o in deroga

## **Articolo 1 - Definizioni**

In queste Condizioni valgono le seguenti definizioni:

1. **Termine di recesso:** Termine entro cui l'utente può avvalersi del suo diritto di recesso;
2. **Utente:** la persona fisica che non agisce nell'esercizio della sua attività o in nome di una ditta e che ha concluso un contratto a distanza con l'azienda;
3. **Giorno:** giorno di calendario;
4. **Ordine permanente:** un contratto a distanza riguardante una serie di prodotti e/o servizi, il cui obbligo di consegna o di acquisto è distribuito in un dato arco di tempo;
5. **Supporto durevole:** ogni mezzo con l'aiuto del quale l'utente o il titolare è nella posizione di salvare informazioni a lui indirizzate, in modo da permettere una consultazione futura e una riproduzione inalterata delle informazioni salvate.
6. **Diritto di recesso :** la possibilità dell'utente di recedere entro il termine del contratto a distanza;
7. **Modulo:** il modulo di recesso messo a disposizione dall'azienda che un utente può riempire quando vuole avvalersi del suo diritto di recesso.
8. **Azienda:** la persona fisica o giuridica che fornisce agli utenti prodotti e/o servizi nell'ambito di un contratto a distanza;
9. **Contratto a distanza:** un contratto tramite il quale, in base ad un sistema organizzato dall'azienda, uno o più mezzi di comunicazione a distanza vengono usati per la vendita online di prodotti e/o servizi esclusivamente fino alla conclusione del contratto;
10. **Tecnologia di comunicazione a distanza:** un mezzo che viene utilizzato per l'espletamento di un contratto, senza che l'utente e l'azienda si trovino contemporaneamente nello stesso luogo.
11. **Termini e Condizioni Generali:** i presenti Termini e Condizioni Generali dell'azienda.

## **2. - Identità dell'operatore commerciale**

### **Identità del fornitore**

Nome (fornitore): Smart Import Solutions

Come operatore commerciale su [www.pepper-jobs.nl](http://www.pepper-jobs.nl)

Sede sociale: Plattenborgstraat 20, NL-8043 TT Zwolle

Numero di telefono: +31629557135 (lu-ve 09:00 – 17:00)

Indirizzo E-mail: [info@smartimportsolutions.nl](mailto:info@smartimportsolutions.nl)

P. IVA numero: NL001383278B36 C.F. numero: 55895565

Organizzazione(i) interprofessionale: [Marchio di qualità WebwinkelKeur](#)

### **Articolo 3 - Utilizzo**

1. Questi Termini e Condizioni Generali valgono per ogni offerta dell'azienda e per tutti i contratti e ordini a distanza conclusi tra l'azienda e l'utente.
2. Alla conclusione del contratto a distanza, viene messo a disposizione dell'utente il testo dei presenti Termini e Condizioni Generali. Qualora questo non sia legittimamente possibile, prima della conclusione del contratto a distanza deve essere specificato che i Termini e Condizioni Generali possono essere consultati presso l'azienda ed essere inviati gratis all'utente su richiesta il prima possibile.
3. Se il contratto a distanza viene concluso elettronicamente, in contrasto con il paragrafo precedente e prima della conclusione del contratto a distanza, il testo dei presenti Termini e Condizioni Generali viene messo a disposizione dell'utente in formato elettronico, in modo da permettere all'utente di salvarlo con facilità su un supporto durevole. Qualora questo non sia legittimamente possibile, si tenga conto dove i Termini e Condizioni Generali possono essere consultati elettronicamente e che, su richiesta dell'utente e senza costi, saranno inviati elettronicamente o in altro modo.
4. Qualora oltre alle presenti Condizioni si applichino specifiche condizioni di prodotti o servizi, i paragrafi 2 e 3 si applicano di conseguenza, e in caso di condizioni contraddittorie, l'utente in qualsiasi momento può invocare la disposizione a lui più favorevole.
5. Nel caso in cui una o più disposizioni di questi Termini e Condizioni Generali in un dato momento vengano in tutto o in parte annullate o rigettate, il contratto e queste Condizioni mantengono comunque validità e la disposizione interessata viene immediatamente sostituita da una disposizione che esprima quanto più possibile il contenuto della disposizione annullata e rigettata.
6. Situazioni che non sono regolamentate in questi Termini e Condizioni Generali devono essere valutate "ai sensi" di questi Termini e Condizioni Generali.
7. Ambiguità sull'interpretazione o il contenuto di una o più disposizioni delle nostre Condizioni devono essere interpretate "ai sensi" di questi Termini e Condizioni Generali.

### **Articolo 4 - L'offerta**

1. Nel caso in cui un'offerta abbia un periodo di validità limitato o condizionato, questo viene espressamente indicato nell'offerta.

2. L'offerta non è vincolante. L'azienda è legittimata a modificare e a personalizzare l'offerta.
3. L'offerta contiene una descrizione completa e precisa dei prodotti e/o servizi proposti. La descrizione è debitamente dettagliata per rendere possibile una valutazione adeguata da parte dell'utente. Se l'azienda utilizza immagini, che queste siano una rappresentazione veritiera dei prodotti e/o servizi. Evidenti errori o lacune nell'offerta non vincolano l'azienda.
4. Tutte le immagini e i dati di specifica contenuti nell'offerta valgono come parametri indicativi e pertanto non possono essere motivo di risarcimento danni o di risoluzione del contratto.
5. Le immagini di prodotti sono una rappresentazione veritiera dei prodotti in offerta. L'azienda tuttavia non può garantire che i colori rappresentati corrispondano esattamente ai colori reali del prodotto.
6. Ogni offerta contiene informazioni tali che chiariscono all'utente quali diritti e doveri sono vincolati all'accettazione dell'offerta. Questo riguarda in particolare:
  - il prezzo incluse le tasse;
  - eventuali costi di spedizione;
  - la modalità in cui il contratto viene concluso e quali procedure sono a tal riguardo necessarie;
  - l'uso o l'esclusione del diritto di recesso;
  - le modalità di pagamento, di consegna e di adempimento contrattuale;
- il termine per l'accettazione dell'offerta o il termine entro cui l'azienda della stessa garantisce il prezzo;
- l'importo della tariffa per la comunicazione a distanza, qualora i costi dell'utilizzo tecnico per la comunicazione a distanza vengano calcolati su una base diversa dalla regolare tariffa base per i mezzi di comunicazione utilizzati;
- se il contratto viene archiviato dopo la conclusione e, in tal caso, in quale modalità questo può essere consultato dall'utente;
- la modalità in cui l'utente, prima della conclusione del contratto, possa verificare e, se lo desidera, correggere i dati da lui forniti in merito al contratto;
- altre lingue eventuali, oltre all'olandese, in cui il contratto può essere concluso;
- i codici di condotta a cui l'azienda è soggetta, la modalità in cui l'utente può visionare questi codici di condotta per via elettronica; e
- la durata minima del contratto a distanza in caso di un ordine permanente.

## **Articolo 5 - Il contratto**

1. Il contratto viene concluso, subordinatamente al paragrafo 4, al momento dell'accettazione dell'offerta da parte dell'utente e dell'applicazione delle relative Condizioni.
2. Se l'utente ha approvato l'offerta per via elettronica, l'operatore commerciale conferma immediatamente per via elettronica il ricevimento dell'accettazione dell'offerta. Finché il ricevimento di questa accettazione non viene confermato dall'operatore commerciale, l'utente può risolvere il contratto.
3. Qualora il contratto sia stato concluso per via elettronica, l'azienda adotta adeguate misure tecniche e organizzative per assicurare la trasmissione elettronica di dati, e

- garantisce un ambiente web sicuro. Se l'utente può pagare con modalità elettronica, l'azienda si atterrà ad appropriate misure di sicurezza.
4. L'azienda può, nell'ambito del quadro normativo, informarsi se l'utente è in grado di adempiere ai suoi obblighi di pagamento, nonché a tutti i fatti e fattori che sono rilevanti per un buon espletamento del contratto a distanza. Se l'azienda, sulla base di questa verifica, ha giustificati motivi per non portare a termine il contratto, la stessa è legittimata, indicando i motivi, a rifiutare un ordine o un incarico o a porre condizioni particolari per l'esecuzione dell'ordine o del contratto.
  5. L'azienda trasmette all'utente le seguenti informazioni sul prodotto o servizio per iscritto o in ogni caso in modo tale che l'utente possa salvarle facilmente su un supporto durevole:
  6. l'indirizzo della sede dell'operatore commerciale dove gli utenti possano rivolgersi per i reclami;
  7. le Condizioni in base a cui il diritto di recesso può essere esercitato da parte dell'utente, nonché su quale modalità, o una dichiarazione espressa sull'esclusione dal diritto di recesso;
  8. Informazioni sulle garanzie e i servizi ai clienti dopo l'acquisto;
  9. i dati contenuti all'Articolo 4 paragrafo 3 di questi Termini e Condizioni, a meno che l'azienda non abbia trasmesso all'utente questi dati già prima della conclusione del contratto;
  10. le condizioni per la risoluzione del contratto, se il contratto ha una durata di più di un anno o è a tempo indeterminato;
  11. Per un ordine permanente, la disposizione di cui al paragrafo precedente vale solo per la prima consegna.
  12. Ogni contratto viene concluso in base alle condizioni sospensive di una sufficiente disponibilità dei prodotti interessati.

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

### *Per la consegna dei prodotti:*

1. Al momento dell'acquisto dei prodotti, l'utente ha la possibilità di risolvere il contratto senza addurre ragioni entro un termine di 14 giorni. Questo periodo di ripensamento inizia il giorno successivo al ricevimento del prodotto da parte dell'utente o da rappresentante precedentemente designato dall'utente e reso noto all'azienda.
2. Durante il periodo di recesso l'utente deve avere cura del prodotto e dell'imballo. Egli aprirà o utilizzerà il prodotto solo per verificare se desidera tenere il prodotto. Se egli fa uso del suo diritto di recesso, deve rinviare il prodotto con tutte le parti accessorie allegate e, ove ragionevolmente possibile, nella condizione originale e nell'imballo originale, all'azienda e in conformità con le istruzioni ragionevoli e chiare della stessa.
3. Se l'utente desidera fare uso del suo diritto di recesso, è tenuto ad informarne l'azienda entro 14 giorni dal ricevimento del prodotto. L'utente deve usare l'apposito [modulo per comunicare questa informazione](#). Dopo che l'utente ha espresso il suo desiderio di fare uso del suo diritto di recesso, il cliente deve rinviare il prodotto entro 14 giorni. L'utente deve avvisare che il prodotto consegnato è stato rinviato in tempo utile, ad es. tramite una prova di spedizione.

4. Se l'utente, dopo la decorrenza dei termini indicati nei paragrafi 2 e 3, non comunica di avere intenzione di avvalersi del suo diritto di recesso o non ha rinvitato il prodotto all'azienda, il diritto di recesso decade.

*Per la prestazione di servizi:*

5. Con la prestazione di servizi, l'utente ha la possibilità di risolvere il contratto senza addurre ragioni entro 14 giorni dalla conclusione del contratto.
6. Per potersi di avvalere del suo diritto di recesso, l'utente deve osservare le indicazioni ragionevoli e chiare date per l'offerta e/o in seguito per la consegna.

#### **Articolo 7 - Costi in caso di recesso**

1. Se l'utente si avvale del suo diritto di recesso, su di lui ricadono al massimo i costi per il reso della merce.
2. Qualora l'utente abbia già pagato l'importo, l'azienda rimborsa tale importo il prima possibile, tuttavia entro e non oltre 14 giorni dal recesso. Presupposto per il rimborso è che il prodotto sia stato già recuperato da Smart Import Solutions o che possa essere comunicata un'approvazione decisiva del reso completo. Il rimborso avviene con il metodo di pagamento utilizzato dall'utente, fatto salvo che l'utente non conceda espressamente l'autorizzazione per un altro metodo di pagamento.
3. In caso di un danno del prodotto per un uso involontariamente improprio da parte dell'utente, l'utente è responsabile della perdita di valore del prodotto.
4. L'utente non è responsabile di una riduzione del valore del prodotto se non ha avuto a disposizione dall'operatore commerciale, durante o prima della conclusione dell'accordo, tutte le informazioni legalmente necessarie per il recesso, cosa che deve avvenire prima della conclusione del contratto di acquisto.

#### **Articolo 8 - Esclusione dal diritto di recesso**

1. L'azienda può escludere il diritto di recesso dell'utente per i prodotti, come descritto ai paragrafi 2 e 3. Questa esclusione dal diritto di recesso vale solo quando l'azienda ha debitamente indicato questo nell'offerta o comunque in tempo utile prima della conclusione del contratto.
2. L'esclusione dal diritto di recesso è possibile solo per prodotti:
3. che sono stati realizzati dall'azienda in base alle specifiche dell'utente;
4. che sono palesemente di natura personale;
5. che non possono essere rinvitati a causa della loro natura.
6. che si rovinano rapidamente o diventano obsoleti.
7. il cui prezzo è soggetto alle fluttuazioni del mercato finanziario, sulle quali l'azienda non ha alcuna influenza.
8. per giornali e riviste individuali;
9. per registrazioni audio e video e software per computer, di cui l'utente ha rotto il sigillo.
10. di tipo igienico, di cui l'utente ha rotto il sigillo.
11. L'esclusione dal diritto di recesso è possibile solo per i servizi:

12. inerenti ad alloggio, trasporto, ristorazione o attività ricreative che devono essere effettuati in una certa data o durante un certo periodo di tempo;
13. la cui consegna ha avuto inizio con la dichiarazione espressa da parte dell'utente prima della scadenza del periodo di ripensamento;
14. inerenti a giochi d'azzardo e lotterie.

## **Articolo 9 - Il prezzo**

1. Durante il termine indicato in offerta, i prezzi dei prodotti e/o servizi proposti non vengono aumentati, ad eccezione delle modifiche dei prezzi dovute alle variazioni delle aliquote IVA.
2. Diversamente dalla disposizione precedente, l'operatore commerciale può proporre a prezzi variabili prodotti o servizi i cui prezzi sono soggetti alle fluttuazioni del mercato finanziario, sulle quali l'operatore commerciale non ha alcuna influenza. Questo vincolo alle fluttuazioni e il fatto che i prezzi eventualmente indicati sono solo di riferimento, saranno specificati nell'offerta.
3. Aumenti dei prezzi entro 3 mesi dalla conclusione del contratto sono consentiti solo se sono il risultato di regolamentazioni legali e amministrative.
4. Aumenti di prezzi dopo 3 mesi dalla conclusione del contratto sono consentiti solo se l'azienda lo ha specificato e:
5. questi derivano da disposizioni o regolamentazioni legali; oppure
6. l'utente è autorizzato a risolvere l'accordo con effetto dalla data in cui l'aumento dei prezzi diviene effettivo.
7. I prezzi indicati nell'offerta per prodotti e servizi sono comprensivi di IVA.
8. Tutti i prezzi sono con riserva di errori di stampa e scrittura. Per errori di stampa e scrittura non ci si assume alcuna responsabilità. In caso di errori di stampa o scrittura, l'azienda non è tenuta a consegnare il prodotto al prezzo stampato male.

## **Articolo 10 - Conformità e garanzia**

1. L'azienda garantisce che i prodotti e/o servizi corrispondono al contratto, alle specifiche contenute nell'offerta, ai requisiti adeguati di affidabilità e/o utilità e alle disposizioni e/o regolamentazioni legali delle autorità vigenti al momento della conclusione del contratto. Se concordato, l'azienda garantisce inoltre che il prodotto è adatto ad un uso diverso da quello normale.
2. Una garanzia concessa dall'azienda, dal produttore o dall'importatore non modifica nessuno dei diritti e privilegi che l'utente può far valere di fronte all'azienda nell'ambito del contratto.
3. Eventuali difetti o prodotti erroneamente consegnati devono essere notificati per iscritto all'azienda entro 4 settimane dalla consegna. I prodotti devono essere rinviati nella confezione originale e integri.
4. Il termine di garanzia dell'azienda corrisponde al termine della garanzia del produttore. L'azienda tuttavia non è responsabile in nessuna circostanza dell'idoneità finale dei prodotti per ogni singola applicazione da parte dell'utente, né dell'assistenza inerente l'uso o l'applicazione dei prodotti.
5. La garanzia non vale quando:

- L'utente ha riparato e/o elaborato per conto proprio i prodotti consegnati o li ha fatti riparare e/o elaborare da terzi;
- I prodotti consegnati sono stati sottoposti a condizioni anomale o altrimenti trattati con negligenza o contro le indicazioni dell'azienda e/o le indicazioni sull'imballaggio;
- La risoluzione dei difetti risulta in tutto o in parte da regolamentazioni che le autorità hanno emanato o emaneranno in futuro in merito al tipo o alla qualità dei materiali utilizzati.

## **Articolo 11 - Consegna e configurazione**

1. L'azienda procederà con la massima diligenza possibile nella ricezione ed esecuzione degli ordini di prodotti nonché nella valutazione di richieste per la prestazione di servizi.
2. Come luogo di consegna, vale l'indirizzo che l'utente ha comunicato all'azienda.
3. In osservanza delle disposizioni al paragrafo 4 di questo articolo, l'azienda esegue tempestivamente i lavori accettati, comunque entro e non oltre un periodo di 30 giorni, a meno che l'utente non abbia accettato una scadenza più lunga. Se la consegna ritarda o se una richiesta non può essere effettuata o può essere effettuata solo in parte, l'utente ne sarà informato non oltre 30 giorni dall'ordine. L'utente in questo caso ha il diritto di risolvere il contratto senza costi. L'utente non ha diritto ad un risarcimento danni.
4. Tutti i termini di consegna sono indicativi. Su eventuali condizioni indicate, l'utente non può avanzare alcun diritto. Un superamento di una scadenza non dà all'utente diritto ad un risarcimento danni.
5. In caso di risoluzione ai sensi del paragrafo 3 di questo articolo, l'azienda rimborsa l'importo pagato dall'utente il più rapidamente possibile, comunque entro e non oltre 14 giorni dalla risoluzione.
6. Se il prodotto ordinato non è consegnabile, l'azienda si impegna a consegnare un prodotto equivalente. Al più tardi al momento della consegna, sarà debitamente e comprensibilmente indicato che si tratta di un prodotto equivalente. Per i prodotti equivalenti non si può escludere il diritto di recesso. Gli eventuali costi di reso vanno a carico dell'azienda.
7. Il rischio di danno e/o perdita di prodotti sarà assunto dall'azienda fino al momento della consegna all'utente o a rappresentante precedentemente indicato e notificato all'azienda, qualora non venga espressamente concordato altrimenti.

## **Articolo 12 - Ordini permanenti: Durata, risoluzione e proroga (Simpel Signage, segnaletica semplice)**

### *Risoluzione*

1. L'utente può risolvere un contratto a tempo indeterminato per la consegna regolare di prodotti (inclusa fornitura elettrica) o servizi in qualsiasi momento in conformità con le disposizioni di risoluzione concordate e con un termine di scadenza per la risoluzione di massimo un mese.



2. L'utente può risolvere un contratto a tempo determinato per la consegna regolare di prodotti (inclusa fornitura elettrica) o servizi in qualsiasi momento alla fine del contratto a tempo determinato in conformità con le disposizioni di risoluzione concordate e con un termine di scadenza per la risoluzione di massimo un mese.
3. L'utente, in merito ai contratti menzionati nei precedenti paragrafi, può:
  - risolvere in qualsiasi momento e non essere limitato per la risoluzione ad un preciso momento o un preciso periodo di tempo;
  - quanto meno risolvere nella stessa modalità che è stata da lui inserita;
  - risolvere sempre con lo stesso termine per la risoluzione che l'azienda ha stabilito per se stessa.

### *Proroga*

4. Un contratto a tempo determinato per la consegna regolare di prodotti (inclusa fornitura elettrica) o servizi non può essere prorogato o rinnovato automaticamente per una durata stabilita.
5. A differenza dal paragrafo precedente, un contratto a tempo determinato per la consegna regolare di quotidiani, settimanali e riviste può essere prorogato automaticamente per un periodo fisso fino a tre mesi, se l'utente ha facoltà di risolvere questo contratto prorogato alla fine del contratto, con un termine di scadenza per la risoluzione di massimo un mese.
6. Un contratto a tempo determinato per la consegna regolare di prodotti o servizi può essere tacitamente prorogato a tempo indeterminato solo se l'utente può risolverlo in qualsiasi momento, con un termine di scadenza per la risoluzione di massimo un mese. Se il contratto si riferisce ad una consegna regolare di quotidiani, giornali, settimanali e riviste, da eseguire comunque non più spesso di una volta al mese, in tal caso vale un termine di scadenza per la risoluzione fino a tre mesi.
7. Un contratto a tempo determinato per la fornitura regolare di quotidiani, settimanali e riviste come abbonamento di prova o introduttivo non viene prorogato automaticamente, ma termina in automatico dopo la scadenza del periodo di prova o introduttivo.

### *Durata*

7. Se un contratto ha una durata di più di un anno, l'utente può risolvere il contratto dopo un anno in qualsiasi momento con un termine di massimo un mese, a meno che equità e ragionevolezza non vietino una risoluzione prima della scadenza del contratto.

## **Articolo 13 - Pagamento**

1. Se non diversamente concordato, gli importi dovuti dall'utente devono essere corrisposti entro 14 giorni dall'inizio del termine di recesso in base all'Articolo 6

- paragrafo 1. In caso di un contratto per la prestazione di un servizio, questo termine inizia dopo che l'utente ha ricevuto una conferma del contratto.
2. Il pagamento deve avvenire entro 7 giorni dalla data della fattura, fatto salvo che le Parti non abbiano espressamente concordato in altro modo per iscritto. Tutti i termini di scadenza per il pagamento sono definitivi.
  3. L'utente è tenuto a comunicare immediatamente all'azienda eventuali errori nei dati di pagamento indicati.
  4. Il pagamento avviene al momento del ricevimento, o in contanti alla firma della ricevuta, o tramite bonifico dell'importo dovuto sul conto bancario utilizzato da Smart Import Solutions.
  5. La gestione (bancaria) di Smart Import Solutions vale come prova esaustiva dei pagamenti tra le Parti, sempre che il cliente non presenti prova contraria.
  6. Il pagamento avviene senza diritto a sconti e/o compensazioni.
  7. L'assegnazione del pagamento richiesto avviene in base alle peculiarità di pagamento indicate dai clienti o, in caso di incasso, in base alle peculiarità di pagamento di Smart Import Solutions e in altri casi in base alle disposizioni di legge.
  8. In caso di morosità da parte dell'utente, Smart Import Solutions, in conformità con le disposizioni di legge, ha il diritto di fatturare i relativi costi precedentemente comunicati.
  9. La Legge sui Costi d'Incasso (WIK) stabilisce che molti costi d'incasso possono essere aggiunti all'importo fatturato se un cliente non paga.
  10. Se una fattura non è stata pagata in totale dopo la scadenza del termine di consegna:
    - a. il cliente deve a Smart Import Solutions un interesse mensile per il ritardo pari al tasso d'interesse commerciale di legge, che viene calcolato in modo cumulativo sull'importo del capitale. Parti di un mese valgono in tal caso come mese pieno solo se si tratta di Simple Signage di Smart Import Solutions. Gli interessi decorrono dal giorno in cui inizia il ritardo, fino al giorno stesso incluso in cui quello finisce. Per il calcolo degli interessi, si aumenta l'importo arretrato dopo la scadenza di ogni mese con gli interessi dovuti durante questo periodo di tempo;
    - b. al cliente, su avviso di Smart Import Solutions, spetta almeno il 15% dell'importo per spese stragiudiziali, dell'importo principale e degli interessi per il ritardo, per un totale **importo medio di 250,00 €**. Questi sono i costi fissi per l'incasso della fattura.
  11. Nel caso in cui il cliente non adempie in tempo utile al suo(suoi) obbligo(obblighi) di pagamento, egli, dopo che è stato messo a conoscenza della morosità da Smart Import Solutions e Smart Import Solutions gli ha concesso un termine di 2 giorni, ha l'obbligo di adempiere al suo dovere, in caso di mancato pagamento entro questo termine di 2 giorni, di accollarsi un interesse legale sull'importo dovuto, e Smart Import Solutions ha il diritto di fatturare gli oneri d'incasso stragiudiziali da lui provocati.
  12. La Legge sui Costi d'Incasso (WIK) stabilisce che molti costi d'incasso possono essere aggiunti all'importo fatturato se un cliente non paga. Gli oneri d'incasso ammontano al massimo a: 15% su importi arretrati fino a 2.500,- €, 10% sui successivi 2.500,- € e 5% sui successivi 5.000,- € con un onere medio di 40,- €. Smart Import Solutions può discostarsi dagli importi e le percentuali menzionati a vantaggio del cliente. Ulteriori informazioni le trovate sul [sito web](#) delle autorità statali olandesi.

## **Articolo 14 - Procedure di reclamo**

1. L'azienda dispone di una conoscenza adeguata sulle procedure di reclamo e tratta i reclami in base a queste procedure.
2. Reclami riguardo l'adempimento del contratto devono essere presentati entro 7 giorni dal rilevamento del difetto da parte dell'utente con una descrizione chiara e precisa.
3. Da parte dell'azienda, ai reclami presentati verrà risposto entro 14 giorni dal ricevimento del reclamo. Nel caso si prevede che un reclamo richieda un tempo di elaborazione più lungo, l'azienda comunica questo all'utente entro un termine di 14 giorni, con un avviso di ricevimento e l'indicazione del tempo di elaborazione previsto.
4. Se il reclamo non dovesse essere risolto in accordo, si giunge ad una controversia che è soggetta a ricorso extragiudiziale.
5. In caso di reclami, un utente deve innanzitutto rivolgersi all'azienda. Se il negozio online è vincolato alla Fondazione WebwinkelKeur e in caso di reclami che non possono essere chiariti in accordo, l'utente deve rivolgersi alla Fondazione WebwinkelKeur ([webwinkelkeur.nl](http://webwinkelkeur.nl)) che fornisce mediazione gratuita. Verificate se questo negozio web aderisce effettivamente a <https://www.webwinkelkeur.nl/leden/>. Se non ha ancora trovato una soluzione, l'utente ha la possibilità di far elaborare il suo reclamo dalla Commissione indipendente per la risoluzione delle controversie incaricata dalla Fondazione WebwinkelKeur, la cui decisione è vincolante. Sia l'azienda che l'utente devono accettare questa decisione vincolante. La presentazione di una controversia presso questa Commissione per la risoluzione delle controversie prevede costi che l'utente deve corrispondere alla commissione interessata. In alternativa, per i reclami potete usare la piattaforma per la risoluzione delle controversie online della UE (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>).
6. Un reclamo non sospende gli obblighi dell'azienda, a meno che l'azienda non dichiari diversamente per iscritto.
7. Se un reclamo è stato ritenuto giustificato da parte dell'azienda, l'azienda di sua scelta sostituirà o riparerà gratuitamente i prodotti consegnati.

## **Articolo 15 - Controversia**

1. Contratti tra l'azienda e l'utente, a cui si applicano questi Termini e Condizioni Generali, sono soggetti esclusivamente al diritto olandese. Anche se il consumatore risiede all'estero.
2. La Convenzione ONU sulla vendita internazionale di beni (CISG) non viene applicata.

## **Articolo 16 - Disposizioni supplementari o in deroga**

Disposizioni supplementari o in deroga a questi Termini e Condizioni Generali non possono essere a scapito dell'utente e devono essere specificate per iscritto o in una modalità in cui possano essere salvate dall'utente in modo accessibile su un supporto durevole.