

# Termini e condizioni - v2

oyabookstore.it

12-03-2026

Indice dei contenuti:

Articolo 1 - Definizioni

Articolo 2 - Identità dell'imprenditore

Articolo 3 - Applicabilità

Articolo 4 - L'offerta

Articolo 5 - Il contratto

Articolo 6 - Diritto di recesso

Articolo 7 - Costi in caso di recesso

Articolo 8 - Esclusione del diritto di recesso

Articolo 9 - Il prezzo

Articolo 10 - Conformità e garanzia

Articolo 11 - Consegna ed esecuzione

Articolo 12 - Durata delle transazioni: durata, risoluzione e proroga

Articolo 13 - Pagamento

Articolo 14 - Procedura di reclamo

Articolo 15 - Controversie

Articolo 16 - Disposizioni aggiuntive o diverse

Articolo 1 - Definizioni

Nei presenti termini e condizioni si applicano le seguenti definizioni:

1. Periodo di recesso: il periodo entro il quale il consumatore può avvalersi del suo diritto di recesso;
2. Consumatore: la persona fisica che non agisce nell'esercizio di una professione o di un'attività commerciale e che stipula un contratto a distanza con l'imprenditore;
3. Giorno: giorno di calendario;
4. Transazione di durata: un contratto a distanza relativo a una serie di prodotti e/o servizi, il cui obbligo di consegna e/o acquisto è distribuito nel tempo;
5. Supporto dati durevole: qualsiasi mezzo che permetta al consumatore o all'imprenditore di memorizzare informazioni a lui personalmente indirizzate, in modo da consentire la consultazione futura e la riproduzione inalterata delle informazioni memorizzate.
6. Diritto di recesso: la possibilità per il consumatore di rinunciare al contratto a distanza entro il periodo di riflessione;
7. Imprenditore: la persona fisica o giuridica che offre prodotti e/o servizi ai consumatori a distanza;
8. Contratto a distanza: un accordo in base al quale, nell'ambito di un sistema organizzato dall'imprenditore per la vendita a distanza di prodotti e/o servizi, fino alla data di scadenza del contratto.  
e/o servizi a distanza, fino alla conclusione del contratto, viene fatto uso esclusivo di una o più tecniche di comunicazione a distanza;
9. Tecnica di comunicazione a distanza: mezzo che può essere utilizzato per concludere un accordo, senza che il consumatore e l'imprenditore si trovino contemporaneamente nella stessa stanza.

Articolo 2 - Identità dell'imprenditore

Libreria OYA

Mohammed Roemhof 2, 3065 RJ Rotterdam

Numero di telefono: 010 - 841 16 04

Indirizzo e-mail: info@oyabookstore.nl

Numero della Camera di Commercio: 65416198

Numero di identificazione Btw: NL002437982B23

### Articolo 3 - Applicabilità

1. Le presenti condizioni generali si applicano a ogni offerta dell'imprenditore e a ogni contratto a distanza stipulato tra imprenditore e consumatore.

2. Prima della conclusione del contratto a distanza, il testo delle presenti condizioni generali deve essere messo a disposizione del consumatore. Se ciò non è ragionevolmente possibile, prima della conclusione del contratto a distanza, sarà indicato che le condizioni generali possono essere consultate presso i locali dell'imprenditore e che, su richiesta del consumatore, saranno inviate gratuitamente.

consumatore, saranno inviate gratuitamente il prima possibile.

3. Se il contratto a distanza viene concluso per via elettronica, in deroga al paragrafo precedente e prima della conclusione del contratto a distanza, il testo delle presenti condizioni generali di contratto può essere messo a disposizione del consumatore per via elettronica in modo tale che possa essere facilmente memorizzato dal consumatore su un supporto dati durevole. Se ciò non è ragionevolmente possibile, prima della stipula del contratto a distanza, verrà indicato dove le condizioni generali

possono essere consultate elettronicamente e che saranno inviate elettronicamente o altrimenti gratuitamente su richiesta del consumatore.

4. Nel caso in cui si applichino condizioni specifiche di prodotto o di servizio in aggiunta alle presenti condizioni generali, il secondo e il terzo paragrafo si applicheranno mutatis mutandis e, in caso di conflitto tra le condizioni generali, il consumatore potrà sempre invocare la disposizione applicabile più favorevole per lui.

### Articolo 4 - L'offerta

1. Se un'offerta ha un periodo di validità limitato o è soggetta a condizioni, ciò deve essere esplicitamente indicato nell'offerta.

2. L'offerta contiene una descrizione completa e accurata dei prodotti e/o servizi offerti. La descrizione è sufficientemente dettagliata da consentire al consumatore una valutazione adeguata dell'offerta. Se l'imprenditore utilizza immagini, queste sono una rappresentazione veritiera dei prodotti e/o servizi offerti. Errori evidenti o palesi nell'offerta non vincolano l'imprenditore.

3. Ogni offerta contiene informazioni tali da rendere chiaro al consumatore quali sono i diritti e gli obblighi legati all'accettazione dell'offerta. Ciò riguarda in particolare:

il prezzo, tasse incluse;

i possibili costi di consegna

le modalità di conclusione del contratto e le azioni necessarie a tal fine;

l'applicabilità o meno del diritto di recesso;

le modalità di pagamento, consegna ed esecuzione del contratto;

il periodo di accettazione dell'offerta o il periodo entro il quale il commerciante garantisce il prezzo;

il livello della tariffa di comunicazione a distanza, se i costi di utilizzo della tecnica di comunicazione a distanza sono calcolati su una base diversa dalla tariffa di base regolare per il mezzo di comunicazione utilizzato;

se il contratto viene archiviato dopo la sua conclusione e, in tal caso, il modo in cui può essere consultato dal consumatore;

il modo in cui il consumatore, prima di concludere il contratto, può controllare e, se lo desidera, rettificare i dati da lui forniti ai sensi del contratto;

le lingue diverse dall'olandese in cui il contratto può essere concluso;

i codici di condotta a cui il commerciante è soggetto e il modo in cui il consumatore può consultare questi codici di condotta elettronicamente; e la durata minima del contratto a distanza in caso di transazione estesa.

### Articolo 5 - Il contratto

1. Fatte salve le disposizioni del paragrafo 4, il contratto è concluso nel momento in cui il consumatore accetta l'offerta e soddisfa le condizioni stabilite.

2. Se il consumatore ha accettato l'offerta per via elettronica, il commerciante confermerà immediatamente la ricezione dell'accettazione dell'offerta per via elettronica. Finché la ricezione di questa accettazione non è stata confermata dall'imprenditore, il consumatore può sciogliere il contratto.

3. Se il contratto viene concluso per via elettronica, l'imprenditore adotterà misure tecniche e organizzative adeguate per proteggere il trasferimento elettronico dei dati e garantirà un ambiente web sicuro. Se il consumatore può pagare elettronicamente, l'imprenditore dovrà osservare misure di sicurezza adeguate.

4. L'imprenditore può - nell'ambito del quadro giuridico - informarsi se il consumatore è in grado di adempiere ai suoi obblighi di pagamento, nonché di tutti quei fatti e fattori che sono importanti per una conclusione responsabile del contratto a distanza. Se, sulla base di questa indagine, l'imprenditore ha buoni motivi per non concludere l'accordo, ha il diritto di rifiutare l'ordine o la richiesta o di imporre condizioni speciali per l'esecuzione, indicandone i motivi.

5. L'imprenditore deve inviare al consumatore le seguenti informazioni insieme al prodotto o al servizio, per iscritto o in modo tale che il consumatore possa memorizzarle in modo accessibile su un supporto dati durevole:

- a. l'indirizzo della sede dell'imprenditore dove il consumatore può recarsi per i reclami;
- b. le condizioni e il modo in cui il consumatore può avvalersi del diritto di recesso, o una dichiarazione chiara sull'esclusione del diritto di recesso;
- c. le informazioni sulle garanzie e sul servizio post-vendita esistente;
- d. i dati inclusi nell'articolo 4, paragrafo 3, di queste condizioni, a meno che l'imprenditore non abbia già fornito al consumatore questi dati prima dell'attuazione del contratto;
- e. i requisiti per la risoluzione del contratto, se il contratto ha una durata superiore a un anno o è a tempo indeterminato.

In caso di transazione di durata, la disposizione del paragrafo precedente si applica solo alla prima consegna.

#### Articolo 6 - Diritto di recesso

Alla consegna dei prodotti:

1. Al momento dell'acquisto di prodotti, il consumatore ha la possibilità di sciogliere il contratto senza fornire motivazioni per 14 giorni. Questo periodo di riflessione inizia il giorno successivo al ricevimento del prodotto da parte del consumatore o di un rappresentante designato in anticipo dal consumatore e reso noto all'imprenditore.
2. Durante il periodo di riflessione, il consumatore tratterà il prodotto e l'imballaggio con cura. Disimballerà o utilizzerà il prodotto solo nella misura necessaria per valutare se desidera conservare il prodotto. Se esercita il diritto di recesso, restituirà il prodotto all'imprenditore con tutti gli accessori consegnati e - se ragionevolmente possibile - nelle condizioni e nell'imballaggio originali, in conformità alle istruzioni ragionevoli e chiare fornite dall'imprenditore.
3. Se il consumatore desidera esercitare il diritto di recesso, è tenuto a comunicarlo all'imprenditore entro 14 giorni dal ricevimento del prodotto. Il consumatore deve renderlo noto utilizzando il modello di modulo. Dopo aver dichiarato di volersi avvalere del diritto di recesso, il consumatore deve restituire il prodotto entro 14 giorni. Il consumatore deve dimostrare che la merce consegnata è stata restituita in tempo, ad esempio tramite una prova di spedizione.
4. Se il cliente non ha espresso il suo desiderio di avvalersi del diritto di recesso o non ha restituito il prodotto all'imprenditore dopo la scadenza dei termini di cui ai paragrafi 2 e 3, l'acquisto è un fatto.

Alla consegna dei servizi:

1. In caso di consegna di servizi, il consumatore ha la possibilità di sciogliere il contratto senza fornire motivazioni per almeno quattordici giorni, a partire dal giorno della stipula del contratto.
2. Per avvalersi del diritto di recesso, il consumatore dovrà attenersi alle istruzioni ragionevoli e chiare fornite dall'operatore al momento dell'offerta e/o al più tardi al momento della consegna.

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

1. Se il consumatore si avvale del suo diritto di recesso, dovrà sostenere al massimo i costi della spedizione di ritorno.
2. Se il Consumatore ha pagato un importo, l'Imprenditore dovrà restituire tale importo il prima possibile, ma al più tardi entro 14 giorni dalla restituzione o dal recesso.

#### Articolo 8 - Esclusione del diritto di recesso

1. L'Imprenditore può escludere il diritto di recesso del Consumatore nella misura prevista ai paragrafi 2 e 3. L'esclusione del diritto di recesso si applica solo se il commerciante lo ha chiaramente indicato nell'offerta, o almeno in tempo utile prima della conclusione del contratto.
2. L'esclusione del diritto di recesso è possibile solo per i prodotti:
  - a. che sono stati creati dall'imprenditore in base alle specifiche del consumatore;
  - b. che sono chiaramente di natura personale;
  - c. che non possono essere restituiti a causa della loro natura;
  - d. che si rovinano o invecchiano rapidamente;
  - e. il cui prezzo è soggetto a fluttuazioni sul mercato finanziario su cui l'imprenditore non ha alcuna influenza;
  - f. per singoli giornali e riviste;
  - g. per registrazioni audio e video e software per computer di cui il consumatore ha rotto il sigillo.
3. L'esclusione del diritto di recesso è possibile solo per i servizi:
  - a. riguardanti l'alloggio, il trasporto, la ristorazione o le attività del tempo libero da eseguire in una certa data o durante un certo periodo;
  - b. la cui consegna è iniziata con il consenso espresso del consumatore prima della scadenza del periodo di riflessione;

c. riguardanti scommesse e lotterie.

#### Articolo 9 - Il premio

1. Durante il periodo di validità indicato nell'offerta, i prezzi dei prodotti e/o servizi offerti non subiranno aumenti, ad eccezione delle variazioni di prezzo dovute a modifiche delle aliquote IVA.
2. Contrariamente al paragrafo precedente, l'Imprenditore può offrire prodotti o servizi i cui prezzi sono soggetti alle fluttuazioni del mercato finanziario e sui quali l'Imprenditore non ha alcuna influenza, con prezzi variabili. Questo legame con le fluttuazioni e il fatto che i prezzi menzionati sono prezzi indicativi devono essere menzionati nell'offerta.
3. Gli aumenti di prezzo entro 3 mesi dalla conclusione del contratto sono consentiti solo se sono il risultato di norme o disposizioni di legge.
4. Gli aumenti di prezzo a partire da 3 mesi dopo la conclusione del contratto sono consentiti solo se l'imprenditore li ha stipulati e se:
  - a. sono il risultato di norme o disposizioni di legge; oppure
  - b. il consumatore è autorizzato a rescindere il contratto il giorno in cui l'aumento di prezzo ha effetto.
5. I prezzi indicati nell'offerta di prodotti o servizi sono comprensivi di IVA.

#### Articolo 10 - Conformità e garanzia

1. L'imprenditore garantisce che i prodotti e/o i servizi sono conformi al contratto, alle specifiche indicate nell'offerta, ai ragionevoli requisiti di solidità e/o usabilità e alle disposizioni di legge e/o ai regolamenti governativi esistenti alla data di conclusione del contratto. Se concordato, l'imprenditore garantisce anche che il prodotto è adatto ad un uso diverso da quello normale.
2. Una garanzia fornita dal commerciante, dal produttore o dall'importatore non pregiudica i diritti e le richieste legali che il consumatore può far valere nei confronti del commerciante ai sensi del contratto.

#### Articolo 11 - Consegna e attuazione

1. L'imprenditore deve prestare la massima attenzione nel ricevere ed eseguire gli ordini di prodotti e nel valutare le richieste di fornitura di servizi.
2. Il luogo di consegna è l'indirizzo che il consumatore ha reso noto all'azienda.
3. Nel rispetto di quanto stabilito nell'articolo 4 delle presenti condizioni generali, l'azienda eseguirà gli ordini accettati con la dovuta rapidità, ma al più tardi entro 30 giorni, a meno che non sia stato concordato un periodo di consegna più lungo. Se la consegna è ritardata, o se un ordine non può essere eseguito o può essere eseguito solo parzialmente, il consumatore ne sarà informato al più tardi 30 giorni dopo l'invio dell'ordine. In tal caso, il consumatore ha il diritto di sciogliere il contratto senza costi e il diritto a eventuali danni.
4. In caso di scioglimento in conformità al paragrafo precedente, l'imprenditore rimborserà l'importo pagato dal consumatore il prima possibile, ma al più tardi entro 30 giorni dallo scioglimento.
5. Se la consegna di un prodotto ordinato risulta impossibile, l'imprenditore si impegnerà a fornire un articolo sostitutivo. Al più tardi al momento della consegna, verrà indicato in modo chiaro e comprensibile che viene consegnato un articolo sostitutivo. Con gli articoli sostitutivi, il diritto di recesso non può essere escluso. I costi di qualsiasi spedizione di ritorno sono a carico dell'imprenditore.
6. Il rischio di danneggiamento e/o perdita dei prodotti è a carico dell'imprenditore fino al momento della consegna al consumatore o a un rappresentante designato in anticipo e reso noto all'imprenditore, a meno che non sia stato esplicitamente concordato diversamente.

#### Articolo 12 - Durata delle transazioni: durata, risoluzione e proroga

##### Terminazione

1. Il consumatore può rescindere in qualsiasi momento un contratto a tempo indeterminato, che si estende alla consegna regolare di prodotti (compresa l'elettricità) o servizi, nel rispetto delle regole di rescissione concordate e di un periodo di preavviso massimo di un mese.
2. Il consumatore può recedere da un contratto a tempo determinato stipulato per la fornitura regolare di prodotti (compresa l'elettricità) o servizi in qualsiasi momento al termine del periodo stabilito, in conformità alle regole di risoluzione applicabili e con un periodo di preavviso non superiore a un mese.
3. Il consumatore può recedere dai contratti di cui ai paragrafi precedenti: in qualsiasi momento, senza limitarsi a recedere in un momento specifico o in un periodo specifico; almeno recedere nello stesso modo in cui li ha stipulati; sempre recedere con lo stesso periodo di preavviso che l'imprenditore ha stipulato per se stesso.

##### Estensione

1. Un contratto a tempo determinato stipulato per la fornitura regolare di prodotti (compresa l'elettricità) o servizi non può essere tacitamente prorogato o rinnovato a tempo determinato.
2. In deroga al paragrafo precedente, un contratto a tempo determinato stipulato per la fornitura regolare di giornali e riviste quotidiane o settimanali può essere tacitamente rinnovato per un periodo fisso non superiore a tre mesi, se il consumatore può rescindere questo contratto rinnovato verso la fine del rinnovo con un periodo di preavviso non

superiore a un mese.

3. Un contratto a tempo determinato che è stato concluso per la fornitura regolare di prodotti o servizi può essere automaticamente prolungato per un periodo di tempo indefinito solo se il consumatore può rescindere questo contratto prolungato in qualsiasi momento con un periodo di preavviso non superiore a un mese e un periodo di preavviso non superiore a tre mesi nel caso in cui il contratto si estenda alla fornitura regolare, ma meno di una volta al mese, di quotidiani, notiziari e riviste settimanali.

4. Un contratto di durata limitata per la fornitura regolare di quotidiani o settimanali a titolo introduttivo (abbonamento di prova o introduttivo) non è tacitamente continuato e termina automaticamente al termine del periodo di prova o introduttivo.

#### Durata

1. Se un contratto ha una durata superiore ad un anno, il consumatore può rescindere il contratto in qualsiasi momento dopo un anno con un periodo di preavviso massimo di un mese, a meno che la ragionevolezza e l'equità non si oppongano alla rescissione prima della fine della durata concordata.

#### Articolo 13 - Pagamento

1. Se non diversamente concordato, gli importi dovuti dal consumatore dovranno essere pagati entro 14 giorni dall'inizio del periodo di riflessione di cui all'articolo 6, comma 1. In caso di accordo per la fornitura di un servizio, questo periodo inizia dopo che il consumatore ha ricevuto la conferma dell'accordo.

2. Nella vendita di prodotti ai consumatori, le condizioni generali non possono mai prevedere un pagamento anticipato superiore al 50%. Qualora sia stato stipulato un pagamento anticipato, il consumatore non può far valere alcun diritto in merito all'esecuzione dell'ordine o del/i servizio/i in questione prima che sia stato effettuato il pagamento anticipato stipulato.

3. Il consumatore ha il dovere di segnalare immediatamente all'imprenditore le inesattezze nei dettagli di pagamento forniti o menzionati.

4. In caso di mancato pagamento da parte del consumatore, l'imprenditore ha il diritto, in base alle restrizioni legali, di addebitare i costi ragionevoli resi noti al consumatore in anticipo.

#### Articolo 14 - Procedura di reclamo

1. L'imprenditore deve disporre di una procedura di reclamo sufficientemente pubblicizzata e deve gestire il reclamo in conformità a tale procedura.

2. I reclami sull'esecuzione del contratto devono essere presentati all'imprenditore entro 7 giorni in modo completo e chiaramente descritto, dopo che il consumatore ha scoperto i difetti.

3. I reclami presentati all'imprenditore riceveranno una risposta entro 14 giorni dalla data di ricevimento. Se un reclamo richiede un tempo di elaborazione prevedibilmente più lungo, l'imprenditore risponderà entro il periodo di 14 giorni con un avviso di ricevimento e un'indicazione di quando il consumatore può aspettarsi una risposta più dettagliata.

4. Se il reclamo non può essere risolto di comune accordo, sorge una controversia che è soggetta alla procedura di risoluzione delle controversie.

5. In caso di reclami, il consumatore deve innanzitutto rivolgersi all'imprenditore. Per i reclami che non possono essere risolti di comune accordo, il consumatore deve rivolgersi alla Stichting WebwinkelKeur ([www.webwinkelkeur.nl](http://www.webwinkelkeur.nl)), che farà da mediatore gratuitamente. Se non si raggiunge una soluzione, il consumatore ha la possibilità di presentare il reclamo tramite la piattaforma europea ODR (<http://ec.europa.eu/odr>).

6. Un reclamo non sospende gli obblighi dell'imprenditore, a meno che l'imprenditore non indichi diversamente per iscritto.

7. Se il reclamo è ritenuto giustificato dall'imprenditore, quest'ultimo, a sua discrezione, sostituirà o riparerà gratuitamente i prodotti consegnati.