



Cheffix, marchio di Dena Textile Productions B.V.

dena.nl

Dena Textile Productions B.V.

KvK 30258618

Frankeneng 24, 6716 AA Ede

# Condizioni generali di vendita

La presente traduzione è fornita a solo scopo informativo. Fa fede esclusivamente la versione in lingua neerlandese.

## Articolo 1: Definizioni

Dena Textile Productions B.V., con sede in Frankeneng 24, 6716 AA Ede, Nederland, numero KvK 30258618, numero BTW NL820655934B01, è indicata nelle presenti condizioni generali come venditore. Il venditore opera con i nomi commerciali Cheffix e Dena; entrambi sono nomi commerciali di questa unica società a responsabilità limitata e il contratto è pertanto sempre concluso con Dena Textile Productions B.V., indipendentemente dal negozio online tramite il quale l'ordine è stato effettuato.

La controparte del venditore è indicata come acquirente. Per parti si intendono il venditore e l'acquirente congiuntamente. Per contratto si intende il contratto di compravendita tra le parti.

Nelle presenti condizioni si intende per:

- consumatore: l'acquirente che è una persona fisica e non agisce nell'esercizio di una professione o di un'attività d'impresa;
- acquirente professionale: ogni acquirente che non è un consumatore, ivi compreso il rivenditore;
- rivenditore: l'acquirente professionale che è stato ammesso dal venditore all'ambiente B2B e che vi acquista al proprio listino prezzi;
- ambiente B2B: la parte riservata del negozio online alla quale hanno accesso esclusivamente i rivenditori ammessi;
- ordine custom made: un ordine ai sensi dell'articolo 18. Nel negozio online, nell'ambiente B2B e nel preventivo esso viene indicato anche come ordine speciale; con ciò si intende la stessa cosa;
- preventivo speciale: un preventivo ai sensi dell'articolo 19;
- riordino: un ordine relativo a un articolo che il venditore ha già consegnato in precedenza all'acquirente.

Le disposizioni redatte espressamente soltanto per il consumatore o soltanto per l'acquirente professionale valgono anche soltanto per tale parte. Laddove le presenti condizioni si discostino dal diritto imperativo dei consumatori, nei confronti del consumatore prevale la legge.

## Articolo 2: Applicabilità delle condizioni generali

Le presenti condizioni si applicano a tutti i preventivi, a tutte le offerte, a tutti i contratti e a tutte le forniture di servizi o di beni da parte del venditore o per suo conto. È possibile derogare alle presenti condizioni soltanto se ciò è stato espressamente e per iscritto convenuto tra le parti.

Il venditore mette a disposizione dell'acquirente le presenti condizioni generali e le condizioni di consegna per via elettronica prima della conclusione del contratto o al momento della stessa, in modo tale da consentire all'acquirente di conservarle e di consultarle in un momento successivo. Entrambi i documenti sono inoltre scaricabili in formato PDF.

Ogni versione riporta una data di versione. Il venditore registra per ogni accettazione quale versione era in vigore in quel momento e conserva tale registrazione; su richiesta il venditore trasmette gratuitamente la versione applicabile.

L'applicabilità di condizioni di acquisto o di altre condizioni dell'acquirente professionale è espressamente respinta, anche qualora tali condizioni siano state ricevute in precedenza o siano menzionate in un qualsiasi documento dell'acquirente. Il venditore accetta tali condizioni esclusivamente qualora lo abbia confermato espressamente e per iscritto.

In caso di contraddizione vale il seguente ordine di prevalenza: un accordo derogatorio sottoscritto per iscritto, quindi la conferma d'ordine, quindi le condizioni di consegna per quanto riguarda la consegna, quindi le presenti condizioni generali.

---

### Articolo 3: Pagamento

Gli ordini effettuati nel negozio online sono pagati integralmente al momento dell'inoltro tramite i metodi di pagamento offerti, salvo diverso accordo scritto. Al solo acquirente professionale il venditore può concedere un termine di pagamento; in tal caso vale il termine indicato in fattura e, in mancanza di esso, trenta giorni dalla data della fattura. Esclusivamente in caso di ordine custom made (articolo 18) e in caso di ordine derivante da un preventivo speciale (articolo 19) si applica invece la disciplina del pagamento rateale di cui all'articolo 18, comma 5: il 70% dell'importo dell'ordine in anticipo e il restante 30% entro quattordici giorni dalla data della fattura della consegna. Il venditore avvia la produzione o l'acquisto speciale soltanto dopo il ricevimento di tale acconto. A tutti gli altri ordini tale disciplina rateale non si applica; per essi vale quanto stabilito sopra. Se l'acquirente non paga puntualmente, egli è in mora. Se l'acquirente rimane in mora, il venditore ha il diritto di sospendere i propri obblighi fino a quando l'acquirente non abbia adempiuto al proprio obbligo di pagamento. Se l'acquirente rimane in mora, il venditore procederà al recupero del credito. Le spese relative a tale recupero sono a carico dell'acquirente. Tali spese di recupero crediti sono calcolate sulla base del decreto olandese relativo al rimborso delle spese stragiudiziali di recupero crediti (Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten). In caso di liquidazione, fallimento, pignoramento o moratoria dei pagamenti dell'acquirente, i crediti del venditore nei confronti dell'acquirente sono immediatamente esigibili. Se l'acquirente rifiuta la propria collaborazione all'esecuzione dell'incarico da parte del venditore, egli resta comunque tenuto a pagare al venditore il prezzo pattuito. Quanto stabilito all'articolo 18 resta integralmente applicabile agli ordini custom made e quanto stabilito all'articolo 19 ai preventivi speciali.

Sull'importo insoluto l'acquirente professionale è tenuto a corrispondere, a decorrere dalla data di scadenza, gli interessi legali di mora commerciali (articolo 6:119a del Codice civile olandese), senza che sia necessaria alcuna costituzione in mora.

Nei confronti del consumatore vale quanto segue: il venditore addebita le spese stragiudiziali di recupero crediti soltanto dopo aver diffidato per iscritto il consumatore, successivamente al verificarsi della mora, a effettuare comunque il pagamento entro quattordici giorni dal giorno del ricevimento di tale diffida, con indicazione delle spese che saranno dovute in seguito. L'importo di tali spese è determinato secondo il decreto olandese relativo al rimborso delle spese stragiudiziali di recupero crediti (Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten).

---

### Articolo 4: Offerte, preventivi e prezzo

Le offerte sono non vincolanti, salvo che nell'offerta sia indicato un termine di accettazione. Qualora l'offerta non venga accettata entro il termine stabilito, essa decade. I termini di consegna indicati nei preventivi sono indicativi e, in caso di loro superamento, non attribuiscono all'acquirente professionale alcun diritto alla risoluzione del contratto o al risarcimento del danno, salvo che le parti abbiano espressamente e per iscritto convenuto diversamente. Le offerte e i preventivi non valgono automaticamente per i riordini. Le parti devono convenirli espressamente e per iscritto. Ai riordini si applica l'articolo 21. Un preventivo speciale è un preventivo ai sensi dell'articolo 19; ad esso si applica tale articolo.

Quanto stabilito nel precedente capoverso in merito ai termini di consegna non vale nei confronti del consumatore. Qualora il venditore non consegna entro il termine indicato, il consumatore concede al venditore, per iscritto o per via elettronica, un ragionevole termine supplementare; se anche tale termine decorre senza che la consegna sia avvenuta, il consumatore può risolvere il contratto e il venditore rimborsa entro quattordici giorni quanto il consumatore ha

pagato (articolo 7:19a del Codice civile olandese). Qualora il consumatore abbia comunicato preventivamente che una determinata data di consegna è per lui essenziale, egli può risolvere immediatamente il contratto.

Il prezzo indicato al consumatore è il prezzo di acquisto comprensivo dell'IVA dovuta e di eventuali altri tributi pubblici; le spese di spedizione accessorie sono indicate separatamente prima della finalizzazione dell'ordine. All'acquirente professionale i prezzi sono indicati al netto dell'IVA, salvo quanto espressamente indicato in senso contrario. In caso di ordine custom made vale il termine di consegna indicato nella conferma d'ordine; qualora il venditore se ne discosti in misura sostanziale, egli lo comunica senza indugio.

---

## Articolo 5: Diritto di recesso

Il consumatore ha il diritto di sciogliere il contratto senza indicarne i motivi entro 14 giorni dal ricevimento dell'ordine (diritto di recesso). Il termine inizia a decorrere dal momento in cui l'ordine (nella sua interezza) è stato ricevuto dal consumatore. Non sussiste alcun diritto di recesso quando i prodotti sono stati confezionati su misura secondo le sue specifiche oppure hanno una conservabilità limitata nel tempo. Il consumatore può utilizzare un modulo di recesso del venditore. Il venditore è tenuto a metterlo a disposizione dell'acquirente immediatamente dopo la richiesta di quest'ultimo. Durante il periodo di riflessione il consumatore tratterà il prodotto e l'imballaggio con cura. Egli disimballerà o utilizzerà il prodotto soltanto nella misura necessaria per valutare se intende conservarlo. Qualora si avvalga del proprio diritto di recesso, egli restituirà al venditore il prodotto non utilizzato e non danneggiato, con tutti gli accessori forniti e, ove ragionevolmente possibile, nell'imballaggio di spedizione originale, conformemente alle istruzioni ragionevoli e chiare fornite dall'imprenditore.

È esclusa dal diritto di recesso la vendita al consumatore che riguarda la fornitura di: prodotti confezionati secondo le specifiche del consumatore, non prefabbricati e realizzati sulla base di una scelta o di una decisione individuale del consumatore, oppure chiaramente destinati a una persona determinata. Qualora si avvalga del proprio diritto di recesso, egli restituirà al venditore il prodotto, ove ragionevolmente possibile non utilizzato e non danneggiato, con tutti gli accessori forniti e nell'imballaggio di spedizione originale, conformemente alle istruzioni ragionevoli e chiare fornite dall'imprenditore.

Qualora il consumatore si avvalga del proprio diritto di recesso, egli sostiene i costi diretti della restituzione. Tali costi ammontano a €8,05 per collo e sono detratti dal valore degli articoli restituiti. Le spese di spedizione pagate dal consumatore al momento dell'ordine non sono rimborsate. Le condizioni di reso illustrano tale calcolo con un esempio. Il venditore effettua il rimborso entro quattordici giorni dal ricevimento del recesso, con lo stesso mezzo di pagamento, e può sospendere tale rimborso fino a quando non abbia ricevuto i beni o fino a quando il consumatore non abbia dimostrato di averli rispediti. Il modulo tipo di recesso si trova in calce alle condizioni di reso e può essere presentato anche per via elettronica.

La restituzione dovuta a un articolo difettoso, danneggiato o consegnato in modo errato è gratuita: in tal caso il venditore sostiene i costi della restituzione e rimborsa anche le spese di spedizione originarie. Il venditore valuta preventivamente tale segnalazione. Il consumatore registra l'articolo nel portale resi indicando come motivo "ricevuto danneggiato" oppure "difettoso" e allega almeno una fotografia e una breve spiegazione; in mancanza di tali dati il venditore non è in grado di valutare la segnalazione e non la tratta come tale. Qualora dopo il ricevimento risulti che l'articolo non è difettoso, si applica comunque il primo comma. Ciò lascia impregiudicati i diritti legali del consumatore in caso di difetto di conformità; tali diritti valgono anche qualora egli segnali il difetto per altra via.

Per i beni confezionati secondo le specifiche del consumatore o chiaramente destinati a lui personalmente non sussiste alcun diritto di recesso. Il venditore lo comunica espressamente prima dell'inoltro dell'ordine in corrispondenza della relativa riga e chiede al consumatore di confermarlo separatamente; in mancanza di tale comunicazione e di tale conferma, il diritto di recesso permane. La circostanza che un articolo sia stato specialmente ACQUISTATO, ma non confezionato secondo le specifiche del consumatore, non incide sul diritto di recesso.

Il diritto di recesso spetta esclusivamente al consumatore. L'acquirente professionale, ivi compreso il rivenditore, non dispone di alcun diritto legale di recesso; per lui la restituzione avviene esclusivamente previo accordo e secondo quanto stabilito nell'ambiente B2B.

---

## Articolo 6: Modifica del contratto

Qualora nel corso dell'esecuzione del contratto risulti che, ai fini di una corretta esecuzione dell'incarico, sia necessario modificare o integrare le attività da svolgere, le parti adeguano tempestivamente e di comune accordo il contratto in tal senso. Qualora le parti convengano che il contratto sia modificato o integrato, il momento del completamento dell'esecuzione può risultarne influenzato. Il venditore ne informa l'acquirente quanto prima possibile. Qualora la modifica o l'integrazione del contratto comporti conseguenze economiche o qualitative, il venditore ne informa preventivamente l'acquirente per iscritto. Qualora le parti abbiano convenuto un prezzo fisso, il venditore indica in tale occasione in quale misura la modifica o l'integrazione del contratto comporti un superamento di tale prezzo. In deroga a quanto stabilito al terzo comma del presente articolo, il venditore non può addebitare costi aggiuntivi qualora la modifica o l'integrazione sia conseguenza di circostanze a lui imputabili.

---

## Articolo 7: Consegna e trasferimento del rischio

Nei confronti del consumatore il rischio di danneggiamento o di perdita si trasferisce nel momento in cui il consumatore, o un terzo da lui designato diverso dal vettore, acquisisce il possesso materiale dei beni (articolo 7:11 del Codice civile olandese). Una clausola di contenuto diverso non vale nei confronti del consumatore.

Nei confronti dell'acquirente professionale il rischio si trasferisce nel momento in cui i beni lasciano il magazzino del venditore. Le condizioni di consegna disciplinano tale aspetto nel dettaglio.

---

## Articolo 8: Verifica, reclami

L'acquirente è tenuto a verificare o a far verificare quanto consegnato al momento della consegna e comunque entro il più breve termine possibile. In tale sede l'acquirente deve verificare se la qualità e la quantità di quanto consegnato corrispondono a quanto convenuto tra le parti, o quantomeno se la qualità e la quantità soddisfano i requisiti applicabili nel normale traffico commerciale. I reclami relativi a danneggiamenti, ammanchi o perdite dei beni consegnati devono essere presentati per iscritto dall'acquirente al venditore entro 10 giorni lavorativi dal giorno della consegna dei beni. In caso di accoglimento del reclamo entro il termine stabilito, il venditore ha il diritto o di riparare, o di consegnare nuovamente, o di rinunciare alla consegna e di inviare all'acquirente una nota di credito per la relativa parte del prezzo di acquisto. Difficoltà di lieve entità o consuete nel settore e differenze di qualità, quantità, misura, colore o finitura non possono essere opposte al venditore; gli articoli 20 e 21 disciplinano tale aspetto nel dettaglio per il colore. I reclami relativi a un determinato prodotto non incidono su altri prodotti o su componenti appartenenti al medesimo contratto. Dopo la lavorazione dei beni presso l'acquirente professionale non sono più accettati reclami.

Quanto stabilito nel presente articolo in merito ai termini non vale nei confronti del consumatore. Il consumatore deve informare il venditore entro un termine congruo dalla scoperta del difetto; una comunicazione effettuata entro due mesi dalla scoperta è in ogni caso tempestiva (articolo 7:23, comma 1, del Codice civile olandese).

Non vale parimenti nei confronti del consumatore la facoltà di scelta sopra riservata al venditore tra riparazione, sostituzione e accredito. Qualora quanto consegnato non sia conforme al contratto, è il consumatore stesso a scegliere tra riparazione e sostituzione, salvo che la forma da lui scelta sia impossibile o comporti per il venditore costi sproporzionati (articolo 7:21 del Codice civile olandese). Qualora il venditore non provveda alla riparazione o alla sostituzione entro un termine ragionevole o non lo faccia senza notevoli inconvenienti, il consumatore può ridurre il prezzo di acquisto o risolvere il contratto.

In caso di ordine custom made l'acquirente verifica i beni consegnati entro cinque giorni lavorativi dalla consegna e segnala entro tale termine le difformità rispetto alle specifiche convenute, affinché il venditore possa correggere tempestivamente la produzione in corso.

---

## Articolo 9: Campioni e modelli

Qualora all'acquirente sia stato mostrato o consegnato un campione o un modello, si presume che esso sia stato fornito a titolo puramente indicativo, senza che il bene da consegnare debba corrispondervi. Ciò non vale qualora le parti abbiano espressamente convenuto che il bene da consegnare vi corrisponderà.

In caso di ordine custom made vale il contrario: il campione approvato dall'acquirente, il campione colore approvato o la specifica confermata per iscritto sono invece determinanti per quanto il venditore consegna. Restano in tale sede ammesse le difformità di colore, misura o finitura consuete nella produzione tessile; l'articolo 20 e l'articolo 21 disciplinano tale aspetto nel dettaglio.

Un'immagine o una resa cromatica visualizzata su uno schermo non vale mai come campione o modello ai sensi del presente articolo. Soltanto un campione colore fisico ha tale valore.

---

## Articolo 10: Consegna

La spedizione avviene dal magazzino del venditore, tramite DPD. Le spese di spedizione ammontano a €40,89 per scatola fino a 24 articoli (un ordine che riempie più scatole paga tale importo per ogni scatola; la consegna successiva di articoli che non erano disponibili non comporta spese di spedizione aggiuntive) e sono indicate prima della finalizzazione dell'ordine; a partire da un importo dell'ordine di €200 il venditore spedisce gratuitamente. Ciò non si applica alle spedizioni verso i seguenti paesi: Regno Unito, Norvegia, Aruba, Curaçao, Sint Maarten e Svizzera. Per l'acquirente professionale valgono soglie differenti per ciascun paese, indicate nell'ambiente B2B e nel preventivo. Le condizioni di consegna disciplinano nel dettaglio la consegna, il termine di consegna, la consegna parziale e i danni da trasporto. L'acquirente è tenuto ad accettare i beni nel momento in cui il venditore glieli consegna o li fa consegnare, ovvero nel momento in cui tali beni sono messi a sua disposizione secondo il contratto. Qualora l'acquirente rifiuti l'accettazione o sia negligente nel fornire le informazioni o le istruzioni necessarie alla consegna, il venditore ha il diritto di immagazzinare il bene a spese e a rischio dell'acquirente. Qualora i beni siano recapitati, il venditore ha il diritto di addebitare le eventuali spese di recapito. Qualora il venditore necessiti di dati dell'acquirente per l'esecuzione del contratto, il termine di consegna inizia a decorrere dopo che l'acquirente ha messo tali dati a disposizione del venditore. Un termine di consegna indicato dal venditore è indicativo. Esso non costituisce mai un termine essenziale. In caso di superamento del termine, l'acquirente deve costituire in mora il venditore per iscritto. Il venditore ha il diritto di consegnare i beni in più parti, salvo che le parti abbiano convenuto diversamente per iscritto o che la consegna parziale sia priva di valore autonomo. In caso di consegna in più parti, il venditore ha il diritto di fatturare tali parti separatamente.

---

## Articolo 11: Forza maggiore

Qualora il venditore non possa adempiere ai propri obblighi contrattuali, o non possa farlo tempestivamente o correttamente, a causa di forza maggiore, egli non è responsabile dei danni subiti dall'acquirente. Per forza maggiore le parti intendono in ogni caso ogni circostanza di cui il venditore non poteva tenere conto al momento della conclusione del contratto e a causa della quale la normale esecuzione del contratto non può ragionevolmente essere pretesa dall'acquirente, quali ad esempio malattia, guerra o pericolo di guerra, guerra civile e sommossa, atti vandalici, sabotaggio, terrorismo, interruzione dell'energia, alluvione, terremoto, incendio, occupazione aziendale, scioperi, serrata, misure governative modificate, difficoltà di trasporto e altre turbative nell'azienda del venditore. Le parti intendono inoltre per forza maggiore la circostanza che le imprese fornitrici dalle quali il venditore dipende per l'esecuzione del contratto non adempiano agli obblighi contrattuali nei confronti del venditore, salvo che ciò sia imputabile al venditore. Qualora si verifichi una situazione come sopra descritta, a causa della quale il venditore non possa adempiere ai propri obblighi nei confronti dell'acquirente, tali obblighi sono sospesi fintantoché il venditore non sia in grado di adempiervi. Qualora la situazione di cui alla frase precedente sia perdurata per 30 giorni di calendario, entrambe le parti hanno il diritto di risolvere il contratto in tutto o in parte. La risoluzione avviene per iscritto o per via elettronica; nei confronti del consumatore non vale alcun requisito di forma più gravoso di una comunicazione scritta o elettronica. In caso di risoluzione, il venditore rimborsa entro quattordici giorni quanto è stato pagato per la parte non consegnata.

In caso di ordine custom made che per forza maggiore non possa essere portato a termine, l'acquirente è tenuto a corrispondere soltanto la parte già eseguita, nella misura in cui tale parte conservi per lui un valore. Il venditore rimborsa

l'acconto nella misura in cui esso ecceda la parte dovuta. Per il resto, l'articolo 18 resta inapplicabile per tutta la durata della forza maggiore.

---

## Articolo 12: Cessione dei diritti

I diritti di una parte derivanti dal presente contratto non possono essere ceduti senza il preventivo consenso scritto dell'altra parte. La presente disposizione vale come clausola con efficacia reale ai sensi dell'articolo 3:83, secondo comma, del Codice civile olandese.

---

## Articolo 13: Riserva di proprietà e diritto di ritenzione

I beni presenti presso il venditore, nonché i beni e i componenti consegnati, restano di proprietà del venditore fino a quando l'acquirente non abbia pagato l'intero prezzo pattuito. Fino a tale momento il venditore può avvalersi della propria riserva di proprietà e riprendere i beni. Qualora gli importi convenuti da pagare anticipatamente non siano corrisposti o non siano corrisposti puntualmente, il venditore ha il diritto di sospendere le attività fino a quando la parte convenuta non sia comunque stata corrisposta. In tal caso sussiste mora del creditore. Una consegna tardiva non può in tal caso essere opposta al venditore. L'acquirente non è autorizzato a costituire in pegno né a gravare in alcun altro modo i beni soggetti alla riserva di proprietà del venditore. L'acquirente si impegna ad assicurare e a mantenere assicurati i beni a lui consegnati con riserva di proprietà contro i danni da incendio, esplosione e acqua nonché contro il furto, e a esibire la polizza a prima richiesta. Qualora i beni non siano ancora stati consegnati ma il pagamento anticipato o il prezzo convenuto non sia stato corrisposto secondo quanto pattuito, il venditore ha il diritto di ritenzione. Il bene non viene in tal caso consegnato fino a quando l'acquirente non abbia pagato integralmente e conformemente a quanto pattuito. In caso di liquidazione, insolvenza o moratoria dei pagamenti dell'acquirente, gli obblighi dell'acquirente sono immediatamente esigibili.

---

## Articolo 14: Responsabilità

Ogni responsabilità per danni derivanti dall'esecuzione di un contratto o ad essa connessi è sempre limitata all'importo che nel caso concreto viene liquidato dalla polizza o dalle polizze di assicurazione della responsabilità stipulate. Tale importo è maggiorato dell'importo della franchigia prevista dalla relativa polizza. Non è esclusa la responsabilità del venditore per i danni conseguenti a dolo o colpa cosciente del venditore o dei suoi sottoposti con funzioni direttive.

Quanto stabilito nel presente articolo vale esclusivamente nei confronti dell'acquirente professionale. Nei confronti del consumatore si applicano integralmente le disposizioni di legge in materia di responsabilità e di conformità.

Qualora l'assicurazione della responsabilità, per qualsiasi motivo, non effettui alcuna liquidazione, la responsabilità nei confronti dell'acquirente professionale è limitata al valore fatturato del relativo ordine, con un massimo di €25.000 per evento o per serie di eventi connessi. La responsabilità per danni indiretti, tra cui il mancato guadagno, il fermo dell'attività e i mancati risparmi, è esclusa nei confronti dell'acquirente professionale.

Qualora l'acquirente professionale fornisca egli stesso un logo, un nome, un progetto o altro materiale per un ordine custom made, egli garantisce di esservi legittimato e manleva il venditore da pretese di terzi al riguardo.

---

## Articolo 15: Obbligo di reclamo

L'acquirente professionale è tenuto a segnalare immediatamente al venditore i reclami relativi alle attività svolte. Il reclamo contiene una descrizione quanto più dettagliata possibile dell'inadempimento, affinché il venditore sia in grado di reagire in modo adeguato. Qualora un reclamo sia fondato, il venditore è tenuto a riparare il bene ed eventualmente a sostituirlo.

Nei confronti del consumatore la parola "immediatamente" non vale: egli effettua la segnalazione entro un termine congruo dalla scoperta, fermo restando che una segnalazione effettuata entro due mesi dalla scoperta è in ogni caso tempestiva (articolo 7:23, comma 1, del Codice civile olandese). Una segnalazione successiva gli fa perdere i propri diritti

soltanto nella misura in cui la legge lo consenta, e la scelta tra riparazione e sostituzione spetta a lui conformemente all'articolo 8.

La presentazione di un reclamo è gratuita e non richiede l'accettazione delle presenti condizioni. Il venditore ne conferma il ricevimento entro cinque giorni lavorativi e risponde nel merito entro quattordici giorni; qualora occorra più tempo, il venditore lo comunica entro tale termine indicando quando ciò sarà possibile.

---

## Articolo 16: Garanzie

Il venditore garantisce che quanto consegnato è conforme al contratto: alle specifiche indicate, alla descrizione presente nel negozio online e a quanto l'acquirente poteva ragionevolmente attendersene. Per il consumatore valgono inoltre integralmente i diritti di legge in caso di difetto di conformità; essi non sono limitati dal presente articolo e non sono circoscritti nel tempo a un periodo fisso, ma dipendono da quanto ci si poteva attendere dal prodotto.

Nei confronti dell'acquirente professionale vale un termine di garanzia di due anni di calendario dal ricevimento. Tale garanzia riguarda i difetti di materiale e di fabbricazione. L'abbigliamento da lavoro e i tessuti per la tavola sono beni di consumo: la normale usura, la perdita di colore dovuta a ripetuti lavaggi industriali, il restringimento entro il margine indicato in etichetta e i danni derivanti da lavaggi non conformi alle istruzioni di lavaggio non rientrano nella garanzia. Il venditore non garantisce che quanto consegnato sia idoneo a un utilizzo che l'acquirente aveva in mente ma che non ha indicato preventivamente per iscritto.

Qualora nel contratto sia prevista una garanzia più ampia, vale quanto segue. La garanzia in questione è volta a realizzare tra il venditore e l'acquirente professionale una ripartizione del rischio tale per cui le conseguenze di una violazione di tale garanzia siano interamente a spese e a rischio del venditore. Quanto stabilito nella frase precedente vale anche qualora la violazione fosse nota all'acquirente o avrebbe potuto essergli nota mediante lo svolgimento di una verifica. La garanzia menzionata non vale qualora il difetto sia sorto a seguito di un uso improprio o non conforme alla destinazione, oppure qualora, senza autorizzazione, l'acquirente o terzi abbiano apportato o tentato di apportare modifiche, oppure abbiano utilizzato il bene acquistato per scopi ai quali non è destinato. Qualora la garanzia prestata dal venditore riguardi un bene prodotto da un terzo, la garanzia è limitata alla garanzia prestata da tale produttore.

---

## Articolo 17: Diritto applicabile e foro competente

A ogni contratto tra le parti si applica il diritto olandese. L'applicabilità della Convenzione di Vienna sulla vendita internazionale di beni mobili è esclusa.

Le controversie con un acquirente professionale sono sottoposte in via esclusiva al giudice competente del tribunale di Gelderland, sede di Arnhem, in quanto tribunale del luogo in cui il venditore ha sede, salvo che la legge disponga imperativamente diversamente.

Nei confronti del consumatore vale quanto segue. Il consumatore conserva la tutela offerta dalle disposizioni imperative del diritto del paese in cui ha la propria residenza abituale; la scelta di legge di cui sopra non lo priva di tale tutela. Il consumatore può sottoporre una controversia al giudice del proprio luogo di residenza oppure al giudice del luogo in cui il venditore ha sede. Il venditore può sottoporre una controversia con un consumatore esclusivamente al giudice del luogo di residenza del consumatore.

Il consumatore può anzitutto presentare gratuitamente un reclamo al venditore tramite [info@dena.nl](mailto:info@dena.nl); il venditore risponde entro quattordici giorni. Qualora le parti non giungano a un accordo tra loro, resta aperta la via giudiziaria.

Qualora in un procedimento giudiziario una o più disposizioni delle presenti condizioni generali siano ritenute eccessivamente onerose, le restanti disposizioni restano pienamente in vigore e alla disposizione annullata subentra una disciplina che ne rispecchia il più fedelmente possibile la finalità.

---

## Articolo 18: Ordini custom made

18.1 Che cosa è un ordine custom made. Per ordine custom made le parti intendono ogni ordine o riga d'ordine che riguarda beni che:

- a. sono confezionati o adattati secondo specifiche, misura, colore, fantasia, tessuto o altra prescrizione dell'acquirente;
- b. sono prodotti specificamente per un progetto, una sede o una filiale indicati dall'acquirente, ivi compresi gli articoli di un catalogo di progetto presente nell'ambiente B2B;
- c. sono acquistati dal venditore specificamente per l'acquirente e non appartengono all'assortimento standard del venditore.

Il venditore indica espressamente nel preventivo, nell'ambiente di ordinazione e nella conferma d'ordine quali righe costituiscono un ordine custom made, e chiede all'acquirente di confermarlo separatamente. In mancanza di tale indicazione e di tale conferma, i commi da 3 a 7 del presente articolo non si applicano. Nel negozio online, nell'ambiente B2B e nel preventivo un ordine custom made viene indicato anche come ordine speciale; con ciò si intende la stessa cosa.

Per un ordine custom made vale un quantitativo minimo di acquisto per articolo. La soglia applicabile varia a seconda del marchio e del gruppo di prodotti; il venditore la indica presso l'articolo, nell'ambiente B2B e nel preventivo.

Il venditore non si occupa di ricami né di stampe. La personalizzazione si limita a misure, colori, tessuti, modelli e finiture diversi che il venditore produce direttamente.

18.2 Esclusivamente professionale. Il venditore offre gli ordini custom made esclusivamente all'acquirente professionale e li conclude parimenti esclusivamente con un acquirente professionale. Una richiesta proveniente da un consumatore non viene trattata dal venditore come ordine custom made. Il presente articolo vale pertanto esclusivamente tra il venditore e l'acquirente professionale e non crea alcun obbligo in capo al consumatore. Qualora un consumatore acquisti un articolo confezionato secondo le sue specifiche o chiaramente destinato a lui personalmente, si applicano a tale acquisto la legge e l'articolo 5, non il presente articolo.

18.3 Irrevocabilità. Un ordine custom made è irrevocabile dopo la conclusione del contratto. L'acquirente non può annullare, recedere da o modificare unilateralmente un ordine custom made. Il venditore conserva il diritto di esigerne l'adempimento: l'acquirente resta tenuto ad accettare i beni e a corrispondere l'intero prezzo di acquisto convenuto, anche qualora egli dichiari di non voler più ricevere i beni. Qualora l'acquirente rifiuti l'accettazione, il venditore immagazzina i beni a spese e a rischio dell'acquirente conformemente all'articolo 10, e il prezzo di acquisto resta integralmente dovuto.

18.4 Avvio e specifiche. Il venditore avvia la produzione o l'acquisto speciale dopo che l'acquirente ha confermato l'ordine per via elettronica e dopo che l'acconto di cui al comma 5 è stato ricevuto. Il venditore conferma le specifiche esatte prima della produzione per iscritto o per via elettronica; dopo la conferma dell'acquirente tali specifiche sono vincolanti.

18.5 Pagamento rateale. In caso di ordine custom made l'acquirente paga anticipatamente il 70% dell'importo dell'ordine. Il venditore fattura tale acconto al momento della conferma d'ordine. Il restante 30% è fatturato dal venditore alla consegna; tale importo è esigibile entro quattordici giorni dalla data della fattura. Qualora il venditore consegni in più parti, ogni consegna parziale vale ai fini della seconda rata come consegna della parte consegnata e il venditore fattura in misura proporzionale. Le parti possono convenire per iscritto una diversa ripartizione o un diverso termine.

Qualora l'acconto non pervenga, la produzione non viene avviata, il termine di consegna slitta almeno della durata del ritardo e il venditore può sospendere i propri obblighi conformemente all'articolo 13. Qualora il venditore risolva successivamente l'ordine, l'acquirente è tenuto a corrispondere l'indennità di cui al comma 7 in base allo stato di avanzamento in quel momento. Su una rata non corrisposta puntualmente l'acquirente professionale è tenuto a corrispondere gli interessi legali di mora commerciali conformemente all'articolo 3.

18.6 Cessazione di comune accordo. L'acquirente può chiedere al venditore di far cessare comunque un ordine custom made. Il venditore non è tenuto ad acconsentirvi. Qualora egli acconsenta, si applica il comma 7.

18.7 Indennità in caso di cessazione di comune accordo. Qualora il venditore acconsenta alla cessazione di cui al comma 6, l'acquirente è tenuto a corrispondere al venditore:

- a. il 25% del valore dell'ordine delle righe d'ordine interessate, qualora per tali righe non sia ancora stato ordinato, riservato o tagliato alcun materiale;

- b. il 50% del valore dell'ordine, qualora il materiale sia stato ordinato, riservato o tagliato ma la confezione non sia ancora stata avviata;
- c. il 100% del valore dell'ordine, non appena la confezione sia stata avviata, i beni siano interamente o parzialmente pronti, oppure i beni siano stati acquistati specificamente per l'acquirente.

Tali percentuali sono destinate al rimborso delle spese già sostenute e al mancato guadagno del venditore, detratti i risparmi derivanti dalla cessazione, e ne costituiscono una ragionevole stima anticipata. Il venditore rende trasparenti, su richiesta dell'acquirente, i costi posti alla base del calcolo. Il venditore si adopera per limitare il danno; qualora riesca a vendere comunque i beni a un terzo, egli ne detrae il ricavo netto. Gli importi indicati sono al netto dell'IVA. Un acconto già ricevuto è detratto da quanto dovuto; qualora l'acconto ecceda l'importo dovuto, il venditore rimborsa l'eccedenza entro quattordici giorni.

---

## Articolo 19: Preventivi speciali

19.1 Che cosa è un preventivo speciale. Per preventivo speciale le parti intendono un preventivo che il venditore redige personalmente su richiesta per un acquisto di 200 pezzi o più per singola richiesta. I prezzi, gli scaglioni e gli sconti indicati nel negozio online e nell'ambiente B2B non valgono a tale riguardo: il preventivo speciale li sostituisce per le righe in esso contenute.

19.2 Esclusivamente professionale. Il venditore emette un preventivo speciale esclusivamente a favore dell'acquirente professionale.

19.3 Periodo di validità. Un preventivo speciale vale per il termine in esso indicato e, in mancanza di esso, per trenta giorni dalla data di emissione. L'accettazione successiva alla scadenza di tale termine non vincola il venditore. Un preventivo speciale non vale automaticamente per i riordini; ad essi si applica l'articolo 21.

19.4 Pagamento rateale. A un ordine derivante da un preventivo speciale si applica per analogia la disciplina di pagamento di cui all'articolo 18, comma 5: il 70% dell'importo dell'ordine in anticipo, fatturato al momento della conferma d'ordine, e il restante 30% alla consegna, esigibile entro quattordici giorni dalla data della fattura. Il venditore avvia la produzione o l'acquisto soltanto dopo il ricevimento dell'acconto.

19.5 Rapporto con l'articolo 18. Un preventivo speciale può contenere sia articoli standard sia articoli custom made. Nella misura in cui il preventivo riguarda articoli custom made, si applica inoltre integralmente l'articolo 18. Un preventivo speciale non trasforma un articolo standard in un ordine custom made e non priva pertanto l'acquirente dei diritti che gli spettano in relazione a un articolo standard.

---

## Articolo 20: Colori dei prodotti e immagini

Le immagini dei prodotti visualizzate sul sito web sono intese a fornire una rappresentazione dei prodotti quanto più accurata possibile. Nonostante la diligenza del venditore, i colori effettivi di un prodotto possono discostarsi dai colori visualizzati sullo schermo. Ciò può essere dovuto, tra l'altro, alla fotografia, all'illuminazione, alle impostazioni dello schermo e alla resa cromatica del dispositivo utilizzato.

Lievi difformità di colore tra le immagini visualizzate e il prodotto effettivamente consegnato possono pertanto verificarsi e non attribuiscono alcun diritto a reclamo, reso o risarcimento del danno, nella misura in cui la difformità possa ragionevolmente essere considerata di lieve entità.

Qualora un colore esatto sia importante per l'acquirente, il venditore fornisce su richiesta, prima dell'ordine, un campione colore fisico. Soltanto un campione di tale tipo vale come campione ai sensi dell'articolo 9; un'immagine su uno schermo non ha tale valore.

Nei confronti del consumatore il presente articolo lascia impregiudicati i suoi diritti di legge. Il suo diritto di recesso di cui all'articolo 5 resta integralmente valido, anche qualora egli receda perché il colore lo ha deluso, e una difformità che non possa essere considerata di lieve entità resta un difetto al quale si applicano gli articoli 8 e 16.

---

## Articolo 21: Riordini

In caso di riordini possono verificarsi differenze di colore rispetto ai prodotti consegnati in precedenza. A causa delle differenze tra i lotti di produzione, i materiali e i processi di tintura, il colore di un riordino può discostarsi di circa dal 4 al 5% rispetto alla fornitura originaria.

Una tale difformità di colore è considerata una normale tolleranza di produzione e non attribuisce alcun diritto a reclamo, reso o risarcimento del danno.

Qualora un colore identico sia essenziale per l'acquirente, ad esempio perché egli integra un guardaroba esistente, egli lo segnala al momento della richiesta. In tal caso il venditore può effettuare una riserva su un lotto di produzione in corso oppure sottoporre preventivamente ad approvazione un campione colore del nuovo lotto. In mancanza di un tale accordo preventivo, l'acquirente non può invocare una differenza di colore rientrante nella tolleranza indicata.

Le offerte, i preventivi e i prezzi non valgono automaticamente per i riordini; ad essi continua ad applicarsi l'articolo 4.

Nei confronti del consumatore il presente articolo lascia impregiudicati i suoi diritti di legge e il suo diritto di recesso di cui all'articolo 5.