

# Termini e condizioni generali per i Consumatori

Novembre 2021

## 1. Ambito

- 1.1. Nei limiti consentiti dalla legge, ai presenti Termini e condizioni generali per i Consumatori si applicano i Termini e condizioni generali di Shell EV Charging Solutions B.V. I Termini e condizioni generali di Shell EV Charging Solutions B.V. sono stati consegnati al Consumatore e i presenti Termini e condizioni generali si applicano alle prestazioni di vendita o servizi a distanza tramite telefono o internet.
- 1.2. I termini con iniziale in maiuscolo utilizzati nei presenti Termini e condizioni generali per i Consumatori ma non definiti in questi Termini e condizioni generali per i Consumatori hanno il significato ad essi attribuito nei Termini e condizioni generali di Shell EV Charging Solutions B.V. salvo il contesto richieda diversamente.

## 2. Definizioni

- 2.1. **Consumatore:** il Consumatore, una persona fisica che non agisce nell'esercizio di una professione o nella conduzione di un'impresa.
- 2.2. **Acquisto del consumatore:** l'acquisto concluso tra Shell Recharge Solutions e un Consumatore in relazione a uno o più Prodotti, costituiti da beni mobili.
- 2.3. **Contratto a distanza:** il Contratto tramite il quale, nel contesto di un sistema per la vendita a distanza dei Prodotti o la fornitura a distanza dei Servizi organizzata da Shell Recharge Solutions, vengono utilizzate una o più tecniche di comunicazione a distanza comprese, a titolo esemplificativo ma non esauriente la telefonia e internet, esclusivamente fino alla conclusione del Contratto.
- 2.4. **Contratto a distanza per la fornitura di servizi:** il Contratto a distanza per la fornitura di Servizi tra Shell Recharge Solutions e un Consumatore.

## 3. Non conformità

- 3.1. Un Consumatore (prima di effettuare il reso del Prodotto a Shell Recharge Solutions) può segnalare a Shell Recharge Solutions eventuali difetti di un Prodotto, o un Prodotto



# newmotion®

A Member of the Shell Group

consegnato erroneamente, non oltre due (2) mesi dopo la consegna mediante servizioclienti@newmotion.com pena la decadenza del diritto di reclamo e reso.

#### 4. Tariffe e fatturazione di Prodotti e Servizi

- 4.1.** Un Consumatore può ottenere lo storno di un addebito diretto senza necessità di fornire motivazioni fino a 56 giorni dalla data di incasso. Un Consumatore ha 14 giorni di calendario dopo la data di storno per pagare a Shell Recharge Solutions l'importo dovuto, diversamente sarà ritenuto inadempiente con le conseguenze descritte nel prossimo comma.
- 4.2.** Qualora l'addebito diretto non fosse possibile o non fosse possibile in modo completo per qualsivoglia ragione o nel caso il pagamento da parte del Cliente non avvenisse entro il termine di pagamento fissato da Shell Recharge Solutions, il Consumatore sarà ritenuto inadempiente per legge e, senza ulteriore avvertimento, sarà tenuto a pagare un interesse (contrattuale) dell'1% al mese o parte dello stesso, considerando questa parte come un mese intero. Shell Recharge Solutions è quindi anche autorizzata ad addebitare al Cliente i costi amministrativi secondo un importo non inferiore a EUR 15 al netto di IVA o, a discrezione di Shell Recharge Solutions, ad addebitare al Cliente le spese di riscossione in sede stragiudiziale, fermo restando qualsiasi altro diritto di risarcimento che Shell Recharge Solutions possa avere ai sensi dell'Art. 6:96 del Codice civile olandese.

#### 5. Diritto di recesso per i Consumatori

- 5.1.** Gli Articoli 5, 6, 7 e 8 si applicano solo ai Contratti a distanza per i Prodotti e/o Servizi conclusi tra Shell Recharge Solutions e un Cliente che sia anche un Consumatore.
- 5.2.** Il recesso da parte di un Consumatore è gratuito, il che significa che Shell Recharge Solutions non addebita al Consumatore spese amministrative o altri costi in questo senso.

#### 6. Diritto di recesso per i Prodotti

- 6.1.** In caso di un Acquisto del consumatore, il Consumatore ha la possibilità di risolvere il Contratto senza fornire motivazioni durante il Periodo di Diritto di recesso che inizia il giorno dopo l'accettazione del Prodotto da parte o per conto del Consumatore.
- 6.2.** Durante il Periodo di Diritto di recesso il Consumatore gestirà con cura il Prodotto, le parti del Prodotto, la documentazione fornita e la confezione. Il Consumatore disimballerà e utilizzerà il Prodotto solo nella misura necessaria per decidere se desidera tenerlo.
- 6.3.** Il Consumatore è autorizzato a testare il Prodotto durante il Periodo di Diritto di recesso. In caso di acquisto di un Punto di ricarica, il Consumatore può eseguire una sessione di prova per verificare che il Punto di carica carichi il Veicolo elettrico. Per poter essere testato, non è



# newmotion®

A Member of the Shell Group

necessario che il Punto di ricarica venga installato. 20.6 Il risultato dell'uso di un Prodotto comprendente più del test del Prodotto è la sussistenza di un utilizzo del Prodotto e di conseguenza il diritto di recesso del Consumatore decade. Nel caso di un Punto di ricarica, esiste utilizzo e di conseguenza il diritto di recesso decade se il Consumatore ha fatto installare il Punto di ricarica.

- 6.4. Il diritto di recesso inoltre decade se il Consumatore danneggia il Prodotto.
- 6.5. Un Consumatore che desideri esercitare il suo diritto di recesso deve contattare Shell Recharge Solutions tramite posta elettronica all'indirizzo [servizioclienti@newmotion.com](mailto:servizioclienti@newmotion.com) entro il Periodo del Diritto di recesso. Il Cliente deve quindi restituire il Prodotto a Shell Recharge Solutions all'indirizzo specificato da Shell Recharge Solutions a questo scopo, con tutti gli accessori forniti, nella confezione originale e (facoltativamente) con il modello di formulario entro 14 giorni.
- 6.6. I costi della restituzione del Prodotto sono a carico del Cliente.
- 6.7. Non appena il Prodotto restituito sarà stato ricevuto da Shell Recharge Solutions o non appena il Cliente avrà dimostrato di aver restituito il Prodotto a Shell Recharge Solutions, Shell Recharge Solutions provvederà a rimborsare l'importo pagato dal Cliente entro 14 giorni di calendario. Shell Recharge Solutions è autorizzata ad addebitare al Cliente qualsiasi riduzione di valore del Prodotto se il Prodotto è stato danneggiato dalle azioni del Cliente. 20.11 Il diritto di recesso è escluso se il Prodotto è stato fabbricato in base alle specifiche del consumatore (personalizzazione).

## 7. **Diritto di recesso per gli Abbonamenti**

- 7.1. Un Consumatore può risolvere un Abbonamento entro il Periodo del Diritto di recesso a partire dal giorno dopo la stipulazione, per iscritto e senza obbligo tramite una e-mail in tal senso a [servizioclienti@newmotion.com](mailto:servizioclienti@newmotion.com).

## 8. **Diritto di recesso per Altri servizi**

- 8.1. Quando si stipula un Contratto a distanza per la fornitura di Altri servizi, il Consumatore ha la possibilità di risolvere il Contratto senza fornire motivazioni entro il Periodo del Diritto di recesso a partire dal momento in cui Shell Recharge Solutions ha informato il Consumatore tramite posta elettronica che l'ordine era stato accettato per l'elaborazione.
- 8.2. Un Consumatore che desideri esercitare il suo diritto di recesso da Altri servizi deve contattare Shell Recharge Solutions in tal senso entro il Periodo del Diritto di recesso tramite posta elettronica all'indirizzo [servizioclienti@newmotion.com](mailto:servizioclienti@newmotion.com).



# newmotion®

A Member of the Shell Group

- 8.3. Se il Consumatore ha già usato il Servizio, è tenuto a pagare una quota proporzionale per lo stesso.
- 8.4. Shell Recharge Solutions si impegna a rimborsare l'importo pagato dal Cliente entro 14 giorni di calendario dal recesso, subordinatamente alla compensazione del pagamento per l'uso, ove pertinente.
- 8.5. Il diritto di recesso per Altri servizi decade se il Contratto di fornitura dei Servizi è già stato adempiuto da Shell Recharge Solutions e (a) questo adempimento è iniziato con il previo consenso espresso del Cliente e (b) il Cliente ha dichiarato di rinunciare al suo diritto di risoluzione non appena Shell Recharge Solutions avesse adempiuto alla prestazione.

## 9. Procedura di reclamo

- 9.1. I reclami che non possano essere risolti mediante mutuo accordo devono essere indirizzati a Stichting WebwinkelKeur ([www.webwinkelkeur.nl](http://www.webwinkelkeur.nl)), che provvederà a una mediazione gratuita.
- 9.2. Qualora dopo questo provvedimento non sia stata individuata una soluzione, il Cliente deve indirizzare il reclamo a De Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)), la cui decisione è vincolante e a cui devono attenersi sia Shell Recharge Solutions sia il Cliente. Alla presentazione di un reclamo a questa camera dei ricorsi sono associati dei costi che devono essere versati dal Cliente alla camera. È inoltre possibile presentare i ricorsi utilizzando la piattaforma europea ODR (<http://ec.europa.eu/odr>).
- 9.3. Questi Termini e condizioni generali per i Consumatori sono regolati dalla legge olandese. Qualsiasi disputa correlata agli stessi e/o derivante dagli stessi deve essere presentata esclusivamente al tribunale competente di Amsterdam.