

Hai intenzione di comprare qualcosa di nuovo.

Raccogli le informazioni sulle opzioni e sui prezzi disponibili. Gli annunci pubblicitari e le descrizioni dei prodotti non devono essere fuorvianti.

ACQUISTO

Fai una scelta e acquisti i beni.

I beni corrispondono alle tue aspettative. Sei un cliente soddisfatto.

I beni sono conformi alla pubblicità, ma decidi di non tenerli.

I beni corrispondono a ciò che volevi, ma presentano un problema. Le loro prestazioni non rispecchiano la pubblicità, non sono adatti allo scopo prefisso, oppure non sono della qualità che ci si potrebbe aspettare da questo tipo di beni.

Ogni volta che effettui un acquisto sottoscrivi un contratto. Il contratto, se non è stipulato a livello individuale, non deve contenere clausole abusive e a tuo svantaggio.

NEGOZIO
Hai acquistato i beni in un negozio.

POSTA - WEB - TELEFONO
Hai acquistato i beni per posta, on line o per telefono, oppure da un venditore porta a porta.

POSTA - WEB - TELEFONO

Non hai il potere legale di restituire i beni. Alcuni negozi, tuttavia, consentono volontariamente ai clienti di restituire o cambiare i beni entro un certo periodo di tempo.

14 GIORNI
I beni possono essere rispediti al mittente entro 14 giorni dalla loro ricezione, informando il commerciante del proprio recesso dal contratto. Dovresti quindi riottenere i tuoi soldi entro 14 giorni. Le spese di spedizione dei beni sono a tuo carico, salvo che il commerciante abbia tralasciato di informarti di tale obbligo. *N.B.: se scegli una modalità di spedizione più costosa di quella standard non potrai chiedere il rimborso della spesa ulteriore.*

6 MESI
Scopri un problema entro sei mesi dalla consegna.

2 ANNI
I beni cessano di funzionare entro i primi due anni, ma dopo sei mesi dalla consegna.

I beni cessano di funzionare dopo oltre due anni dalla consegna.

Le clausole standard abusive non sono essenziali per l'adempimento contrattuale. Ad esempio, prevedono oneri elevati e non proporzionati in caso di ritardo di un pagamento.

Le clausole standard abusive sono essenziali per l'adempimento contrattuale. Ad esempio, consentirebbero unicamente al commerciante di stabilire se i beni sono stati inviati come richiesto e quindi gli permetterebbero di esigere, ad esempio, il pagamento di una torta nuziale recapitata due giorni dopo la conclusione delle nozze.

Si presume che il problema esistesse già al momento della consegna dei beni, a meno che il commerciante non sia in grado di dimostrare il contrario. Pertanto, hai diritto alla riparazione o sostituzione gratuita, oppure, se ciò dovesse rivelarsi troppo oneroso, a una riduzione del prezzo o alla restituzione di quanto pagato. In alcuni paesi potresti avere diritto a scegliere liberamente tra queste varie soluzioni.

Hai ancora diritto alla riparazione o sostituzione gratuita o, almeno, a una riduzione del prezzo o alla restituzione dei soldi. In questo caso, però, potresti avere l'onere di dimostrare che il problema esisteva al momento della ricezione dei beni.

Non hai alcun diritto in virtù della legislazione UE, ma il commerciante o il produttore potrebbe essere intenzionato ad aiutarti comunque. La legislazione di alcuni paesi potrebbe concederti ulteriori diritti.

Queste clausole non si applicano (sono nulle), ma il contratto resta valido.

Il contratto non è vincolante nella sua totalità (è nullo).

Riotti i soldi entro 14 giorni.

Non riotti i soldi entro 14 giorni e il commerciante si rifiuta di offrirti un rimborso oppure non risponde a nessuna delle tue richieste.

Il problema viene risolto in tempi ragionevoli.

Il problema non è del tutto risolto in tempi ragionevoli.

Occorre ancora aiuto?

PAESE STRANIERO

Il commerciante opera in un altro Stato UE, in Norvegia o in Islanda.

Contatti le autorità nazionali preposte alla tutela dei diritti dei consumatori o il Centro europeo dei consumatori più vicino tramite il sito ec.europa.eu/consumers/ecc/index_it.htm per ricevere assistenza e consulenza gratuite.

VOSTRO PAESE

Il commerciante opera nel tuo Paese.

Rivolgeti alle associazioni nazionali dei consumatori o alle autorità preposte alla tutela dei diritti dei consumatori per ottenere assistenza e consulenza. Consulta l'elenco disponibile alla pagina ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_networks_en.htm