

In vigore dal 10/09/2015

Le presenti Condizioni Generali di Vendita sono redatte in lingua **italiana**, sono applicabili solo alle vendite dedicate a Clienti che risiedono e indicano come indirizzo di consegna una Località situata in "**Italia**".

Prima di procedere assicurarsi di aver selezionato "Italia" nel menu a discesa dedicato alla scelta della Nazione.

Per i Clienti che desiderino effettuare ordini da e per Nazioni differenti, selezionarne il nome (se previsto) nell'elenco a discesa "Select your Country" e consultare le relative condizioni di vendita (redatte in lingua).

Le presenti Condizioni Generali di vendita disciplinano l'offerta e la vendita di prodotti e/o servizi sul sito **shop.paneangeli.com** ("Sito").

I prodotti e/o i servizi acquistati sul Sito ("Prodotti") sono venduti direttamente da Ecommerce Outsourcing S.r.l., con sede legale in Italia, Via Sesia snc, 20017 Rho (Milano), iscritta al Registro Imprese di Milano al n. 2034727; P.I. e C.F. 08576060969; R.E.A. Milano n. 2034727, con capitale sociale di Euro 30.000=i.v.

Ecommerce Outsourcing S.r.l. gestisce e mantiene il Sito per conto di PANEANGELI è un marchio registrato e di proprietà di Cameo S.p.A. - Via Ugo La Malfa 60 – 25015 Desenzano del Garda – BS

Le informazioni dettagliate circa gli estremi che consentono di contattare Ecommerce Outsourcing rapidamente e di comunicare direttamente ed efficacemente con la stessa, anche al fine di chiedere informazioni, inviare comunicazioni, chiedere assistenza o inoltrare reclami sono indicati nella sezione del Sito: Servizio Clienti.

Ambito di applicazione e navigazione sul Sito

L'offerta e la vendita sul Sito dei Prodotti costituiscono un contratto a distanza disciplinato dal Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70 contenente la disciplina del commercio elettronico (e-commerce) e dagli artt. 45 e ss. del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo") e emendamenti seguenti.

Il cliente è tenuto a leggere attentamente le presenti Condizioni Generali di Vendita, che Ecommerce Outsourcing mette a sua disposizione, in formato pdf, all'inizio della presente sezione del Sito, e di cui gli è consentita la memorizzazione e la riproduzione, nonchè tutte le altre informazioni che Ecommerce Outsourcing fornisce sul Sito, sia prima che durante la procedura di acquisto.

Le Condizioni Generali di Vendita applicabili sono quelle in vigore alla data di trasmissione dell'ordine di acquisto. Esse possono essere modificate in ogni momento. Eventuali modifiche e/o nuove condizioni saranno in vigore dal momento della loro pubblicazione sul Sito. I clienti sono pertanto invitati ad accedere regolarmente al Sito per verificare la presenza di eventuali modifiche e/o aggiornamenti delle Condizioni Generali di Vendita.

Le presenti Condizioni Generali di Vendita non disciplinano la vendita di prodotti e/o la

fornitura di servizi da parte di soggetti diversi da Ecommerce Outsourcing che siano presenti sul Sito tramite link, banner o altri collegamenti ipertestuali. Prima di effettuare transazioni commerciali con tali soggetti è necessario verificare le loro condizioni di vendita. Ecommerce Outsourcing non è; responsabile per la fornitura di servizi e/o per la vendita di prodotti da parte di tali soggetti. Sui siti web consultabili tramite tali collegamenti Ecommerce Outsourcing non effettua alcun controllo e/o monitoraggio. Ecommerce Outsourcing non è pertanto responsabile per i contenuti di tali siti né per eventuali errori e/o omissioni e/o violazioni di legge da parte degli stessi.

Le presenti Condizioni Generali di Vendita sono applicabili nei seguenti Stati "Italia" a ciascuno dei quali è associata una specifica sezione del Sito ("Nazione").

Il Sito consente a ciascun cliente di navigare e, con o senza registrazione, di effettuare acquisti in ogni Nazione, indipendentemente dallo Stato in cui egli fisicamente si trova nel momento in cui accede al Sito.

Quando il cliente entra nel Sito, il Sito, tramite, l'indirizzo IP, riconosce lo Stato dal quale il cliente sta accedendo. Nel caso di accessi successivi con lo stesso indirizzo IP viene proposta l'ultima Nazione selezionata nella precedente sessione. Il cliente potrà; comunque in ogni momento, cambiare la Nazione, selezionandone una diversa nella sezione Select your Country presente nell'header di ciascuna pagina del Sito. La Nazione di navigazione è, pertanto, o quella scelta dal cliente, tramite la apposita opzione o, in mancanza di scelta, quella associata allo Stato dal quale il cliente sta accedendo al Sito.

La modifica della Nazione di Navigazione dopo l'inizio del procedimento di acquisto – che coincide con il momento in cui il cliente, inserisce un Prodotto nel carrello è consentita, ma comporta l'interruzione del procedimento di acquisto, lo svuotamento del carrello e il re-indirizzamento del cliente nella home page della Nazione prescelta.

Acquisti sul Sito

L'acquisto dei Prodotti sul Sito è consentito solo a coloro che hanno compiuto gli anni 18.

L'acquisto dei Prodotti sul Sito è consentito sia a clienti che rivestano la qualità di consumatori sia a clienti che non rivestano tale qualità. Ai sensi dell'art. 3, I comma, lett. a) del Codice del Consumo, è consumatore la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, professionale o artigianale eventualmente svolta. L'inserimento della P. IVA durante la procedura di acquisto e' considerato indice della effettuazione dell'acquisto per scopi inerenti l'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale svolta.

L'acquisto dei Prodotti sul Sito può avvenire con o senza registrazione al Sito.

La registrazione al Sito è gratuita. Per registrarsi al Sito il cliente deve compilare l'apposito modulo, cliccando su "My Account".

La registrazione al Sito consente ai clienti di effettuare le seguenti attività: consultare online lo stato del proprio ordine e verificare lo "storico" degli ordini

effettuati (in particolare cliccando sul numero di ogni ordine effettuato, è possibile verificare il dettaglio completo dell'ordine, incluso il dettaglio prodotti, l'indirizzo di spedizione e l'indirizzo di fatturazione;

seguire il tracking della spedizione direttamente dallo storico degli ordini;

gestire i propri indirizzi di consegna velocizzando l'inserimento di nuovi ordini;

accedere più rapidamente al servizio post vendita, tramite inserimento di

"segnalazioni online" direttamente dal proprio storico ordini;

ricevere offerte di prodotti.

gestire le informazioni relative al proprio profilo personale (in particolare è possibile modificare la password di accesso all'area riservata);

modificare i dati relativi all'indirizzo di spedizione o di fatturazione e/o aggiungere nuovi indirizzi di spedizione;

modificare lo stato della propria iscrizione alla Newsletter.

Il cliente garantisce che le informazioni personali fornite durante la procedura di registrazione al Sito sono complete e veritiere e si impegna a tenere Ecommerce Outsourcing indenne e manlevata da qualsiasi danno, obbligo risarcitorio e/o sanzione derivante da e/o in qualsiasi modo collegata alla violazione da parte del cliente delle regole di registrazione al Sito o sulla conservazione delle credenziali di registrazione.

Il Sito è riservato alla vendita al dettaglio. Non potranno in nessun caso effettuare acquisti sul Sito rivenditori, grossisti o, in genere, tutti coloro che intendano acquistare i Prodotti a scopo di successiva rivendita.

Nel caso di violazione dei divieti contenuti nell'articolo corrente, Ecommerce Outsourcing si riserva il diritto di intraprendere tutte le azioni necessarie a far cessare le irregolarità, comprese la sospensione dell'accesso al Sito, la cancellazione della iscrizione ovvero la non accettazione o la cancellazione degli ordini.

Ecommerce Outsourcing è un rivenditore virtuale che costruisce la propria offerta commerciale oltre che sulla merce presente nei propri magazzini, anche sulla base delle disponibilità comunicate dai propri fornitori. Il Sito viene costantemente aggiornato in automatico al fine di garantire la massima corrispondenza fra le disponibilità comunicate dai fornitori e quelle indicate sul Sito.

Tuttavia può accadere, anche causa della possibilità che più utenti acquistino contemporaneamente lo stesso Prodotto, che il Prodotto ordinato non sia più disponibile successivamente alla trasmissione dell'ordine di acquisto. In tal caso, fatti salvi i diritti attribuiti al cliente dalla legge e, in particolare, dal Capo XIV del Titolo II del Libro IV del codice civile, il cliente sarà prontamente informato per e-mail e sarà quindi legittimato a risolvere immediatamente il contratto, salvo il diritto al risarcimento del danno, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dall'art. 61, IV e V comma, del Codice del Consumo. Al cliente che abbia già effettuato il pagamento (vedere sezione Modalità di Pagamento), sarà prontamente rimborsato l'importo totale pagato, comprensivo delle spese di consegna e di ogni altro costo eventualmente sostenuto,

in relazione all'ordine stesso ("Importo Totale Dovuto").

Per ulteriori informazioni si veda la sezione "Disponibilità dei Prodotti".

Non sono previsti servizi aggiuntivi di assistenza. In ogni caso, il cliente riceverà un buono sconto del 10% da spendere sul sito entro 3 mesi, per l'acquisto di un prodotto alternativo con caratteristiche simili a quello annullato.

Informazioni dirette alla conclusione del contratto

In conformità al Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70 recante disposizioni in materia di commercio elettronico, Ecommerce Outsourcing informa il cliente che: per effettuare l'acquisto di uno o più Prodotti sul Sito, il cliente dovrà compilare un modulo d'ordine in formato elettronico e trasmetterlo a Ecommerce Outsourcing, in via telematica, seguendo le istruzioni che compariranno di volta in volta sul Sito;

prima di procedere alla trasmissione del modulo d'ordine, il cliente potrà individuare e correggere eventuali errori di inserimento dei dati seguendo le istruzioni di volta in volta indicate sul Sito e che accompagneranno le diverse fasi dell'acquisto; dovrà inoltre accettare le Condizioni Generali di Vendita;

il contratto è concluso quando il modulo d'ordine perviene al server di Ecommerce Outsourcing;

una volta registrato il modulo d'ordine, Ecommerce Outsourcing invierà al cliente all'indirizzo di posta elettronica indicato una e-mail di "Conferma Registrazione Ordine" contenente: un riepilogo delle Condizioni Generali di Vendita e delle condizioni particolari applicabili al contratto, le informazioni relative alle caratteristiche essenziali del prodotto acquistato, l'indicazione dettagliata del prezzo, del mezzo di pagamento utilizzato, delle spese di consegna e degli eventuali costi aggiuntivi nonché le informazioni le istruzioni tipo sul recesso e il modulo tipo di recesso; il modulo d'ordine sarà archiviato nella banca dati di Ecommerce Outsourcing per il tempo necessario alla esecuzione dello stesso e, comunque, nei termini di legge. Per accedere al proprio modulo d'ordine, il cliente potrà seguire la procedura definita nel paragrafo "Ordini di acquisto".

Le lingue a disposizione degli utenti per la conclusione del contratto sono : italiano. Il Servizio Clienti è in grado di comunicare con i clienti in italiano e inglese.

Disponibilità dei Prodotti

All'interno della scheda informativa relativa a ciascun Prodotto ("Scheda Tecnica") sarà presente una apposita sezione contenente le informazioni circa la disponibilità del Prodotto (pulsante "Tempistiche"). Nel caso in cui il Prodotto sia accompagnato dalla dicitura "Su Richiesta", il cliente potrà procedere alla prenotazione del Prodotto che sarà ordinato da Ecommerce Outsourcing per conto del cliente, il quale sarà avvisato tramite e-mail nel momento in cui il Prodotto diviene disponibile.

A causa di contemporanei acquisti sul Sito, è possibile, per questioni tecniche, che il Prodotto, anche se accompagnato dalla dicitura "Disponibilità Immediata" risulti dopo la trasmissione dell'ordine, di disponibilità non immediata. In ogni caso di indisponibilità del Prodotto ordinato, fatti salvi i diritti attribuiti al cliente dalla legge e,

in particolare, dal Capo XIV del Titolo II del Libro IV del codice civile, Ecommerce Outsourcing avviserà immediatamente il cliente tramite e-mail. Il cliente sarà quindi legittimato a risolvere immediatamente il contratto, salvo il diritto al risarcimento del danno, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dall'art. 61, IV e V comma, del Codice del Consumo. La risoluzione del contratto di acquisto ai sensi del presente paragrafo comporta la risoluzione del contratto di credito, accessorio al contratto di acquisto, eventualmente stipulato dal cliente.

Nel caso in cui il cliente si avvalga del diritto di risoluzione di cui all'art. 61, IV e V comma, Codice del Consumo, e il pagamento dell'Importo Totale Dovuto, sia già avvenuto, Ecommerce Outsourcing effettuerà il rimborso dell'Importo Totale Dovuto senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro il termine di 14 giorni lavorativi dalla risoluzione del contratto. L'importo del rimborso sarà comunicato al cliente via e-mail. Tale importo sarà accreditato sullo stesso mezzo di pagamento utilizzato dal cliente per l'acquisto, secondo quanto previsto nella sezione "Modalità di Pagamento".

Nel caso di ordini aventi ad oggetto una pluralità di Prodotti ("Ordine Multiplo"), qualora la sopravvenuta indisponibilità riguardi solo taluni dei Prodotti oggetto dell'Ordine Multiplo – fatti salvi i diritti attribuiti al cliente dalla legge, e, in particolare, dal Capo XIV del Titolo II del Libro IV del codice civile, e fatta salva l'applicazione dei paragrafi che precedono, qualora la sopravvenuta indisponibilità riguardi tutti i Prodotti oggetto dell'ordine – Ecommerce Outsourcing avviserà immediatamente il cliente tramite e-mail. Il cliente sarà, quindi, legittimato a risolvere immediatamente il contratto, limitatamente al Prodotto e/o ai Prodotti divenuti indisponibili, salvo il diritto al risarcimento del danno, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dall'art. 61, IV e V comma, del Codice del Consumo.

Nel caso in cui il cliente si avvalga del diritto di risoluzione di cui all'art. 61, IV e V comma, Codice del Consumo sopra previsto, il contratto di acquisto avente ad oggetto il Prodotto e/o i Prodotti inseriti nell'Ordine Multiplo e divenuti indisponibili sarà risolto parzialmente, limitatamente a tale/i Prodotto/i, con conseguente restituzione, qualora sia già stato versato, dell'importo dovuto in relazione a tali Prodotti, comprese le spese di consegna, calcolate come indicato alla sezione "Modalità, spese e termini di consegna" che segue, e ogni altro eventuale costo aggiuntivo dovuto in relazione specifica a tali Prodotti ("Importo Parziale Dovuto"); la risoluzione dell'intero Ordine Multiplo sarà possibile solo nel caso di evidente e comprovata accessorietà dei Prodotti oggetto dell'Ordine Multiplo divenuti indisponibili rispetto agli altri Prodotti oggetto dell'Ordine Multiplo disponibili. L'Importo Parziale Dovuto in relazione al/i Prodotto/i divenuto/i indisponibile/i, sarà rimborsato al cliente senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro il termine di 14 giorni lavorativi dalla risoluzione del contratto. L'importo del rimborso sarà comunicato al cliente via e-mail. Tale importo sarà accreditato sullo stesso mezzo di pagamento utilizzato dal cliente per l'acquisto, secondo quanto previsto nella sezione "Modalità di Pagamento".

Informazioni sui Prodotti

Ciascun Prodotto e' accompagnato da una scheda informativa ("Scheda Tecnica") che ne illustra le principali caratteristiche sulla base delle informazioni fornite dai produttori dei beni. Ecommerce Outsourcing, si riserva il diritto di modificare le Schede Tecniche, senza necessità di preavviso alcuno.

Ecommerce Outsourcing fara' del proprio meglio affinche' le immagini dei Prodotti pubblicate sul Sito, a corredo della Scheda Tecnica di un Prodotto, rappresentino quanto piu' fedelmente possibile i Prodotti messi in vendita. I colori dei Prodotti tuttavia potrebbero differire da quelli reali per effetto delle impostazioni dei sistemi informatici o dei computer utilizzati dagli utenti per la loro visualizzazione. Le immagini del Prodotto presenti nella Scheda Tecnica, inoltre, potrebbero differire per dimensioni o in relazione a eventuali prodotti accessori. Ai fini del contratto di acquisto, fara' fede la descrizione del Prodotto contenuta nel modulo d'ordine trasmesso dal cliente.

Nel Sito potrebbero, inoltre, essere presenti informazioni di supporto all'acquisto di carattere generale, quali quelle presenti, a titolo esemplificativo, nel Glossario o nella Guida all'acquisto. Tali informazioni sono da intendersi come semplice materiale informativo generico, non riferibile alle reali caratteristiche di un singolo prodotto. Ai fini del contratto di acquisto, fara' fede la descrizione del Prodotto contenuta nel modulo d'ordine trasmesso dal cliente.

Prezzi

Tutti i prezzi pubblicati sul Sito sono espressi in Euro e si intendono comprensivi di IVA (e di contributo RAEE ove applicabile).

Si informano i clienti che, a causa di svariati fattori, tra cui la politica commerciale dei titolari dei marchi, il prezzo dei Prodotti offerti in vendita sul Sito potrebbe essere diverso per le diverse Nazioni.

Ecommerce Outsourcing si riserva il diritto di modificare il prezzo dei Prodotti, in ogni momento ed anche, eventualmente, più volte nel corso della stessa giornata, fermo restando che il prezzo addebitato al cliente sarà quello indicato sul Sito al momento dell'effettuazione dell'ordine e che non si terrà conto di eventuali variazioni (in aumento o diminuzione) successive alla trasmissione dello stesso.

Nel caso in cui, sul Sito di fianco al prezzo di un Prodotto, sia indicato uno Street Price, quest'ultimo indica il prezzo consigliato al pubblico dal produttore tramite la catena distributiva. Alcuni negozi o la grande distribuzione possono vendere tale prodotto stabilmente o in offerta a un prezzo più basso di quello indicato sul Sito. La percentuale indicata di fianco al prodotto, in presenza dello Street Price, è la differenza percentuale fra lo Street Price e il prezzo di vendita del Prodotto sul Sito.

Ordini di acquisto

Nella e-mail di "Conferma registrazione ordine", oltre alla condizioni di vendita, il cliente troverà anche l'indicazione del 'Numero Ordine cliente', che dovrà poi utilizzare in ogni eventuale successiva comunicazione con Ecommerce Outsourcing nonché il

riepilogo di tutti i dati del cliente inseriti nell'ordine. Il cliente si impegna a verificarne la correttezza e a comunicare tempestivamente eventuali correzioni tramite il Servizio Clienti Online, contattabile accedendo alla sezione "Servizio Clienti" del Sito.

Il cliente che ha effettuato l'acquisto con registrazione potrà accedere al proprio "Riepilogo Ordine" e verificarne lo stato tramite la sezione "Storico Ordini" del Sito.

Il cliente che ha effettuato l'acquisto senza registrazione potrà accedere al proprio "Riepilogo Ordine" seguendo le istruzioni indicate nella pagina "Servizio Clienti" o cliccando il link di accesso allo storico ordini, contenuto nell'e-mail di "Conferma registrazione ordine".

Dall'interno del "Riepilogo Ordine" è possibile effettuare segnalazioni e/o richiedere informazioni, tramite il "Servizio Assistenza Online".

Ecommerce Outsourcing si riserva il diritto di rifiutare ordini che provengano:

da un cliente con cui essa abbia in corso un contenzioso legale;

da un cliente che abbia in precedenza violato le condizioni e/o i termini del contratto di acquisto con Ecommerce Outsourcing;

da un cliente che sia stato coinvolto in frodi di qualsiasi tipo ed, in particolare, in frodi relative a pagamenti con carta di credito;

Ecommerce Outsourcing si riserva inoltre il diritto di rifiutare ordini provenienti da clienti che abbiano rilasciato dati identificativi falsi, incompleti o comunque inesatti.

Modalita' di pagamento

Il pagamento dei Prodotti acquistati sul Sito può essere effettuato mediante le modalità di pagamento descritte nei paragrafi che seguono. Alcune modalità di pagamento potrebbero non essere utilizzabili a causa del tipo di Prodotto acquistato e/o della modalità di consegna o spedizione. Le modalità di pagamento effettivamente a disposizione del cliente in relazione al singolo Prodotto saranno specificamente indicate durante la procedura di acquisto.

Carta di credito

Il pagamento dei Prodotti acquistati sul Sito può essere effettuato mediante carta di credito direttamente tramite il Sito. Le carte di credito accettate da Ecommerce Outsourcing saranno specificamente indicate nella pagina della modalità di pagamento. Per il pagamento mediante alcune carte di credito potrebbe essere richiesto il pagamento di un contributo aggiuntivo. La richiesta di tale contributo e l'esatto ammontare dello stesso saranno, se dovuti, chiaramente e specificamente indicati nella pagina della scelta della modalità pagamento durante la procedura di acquisto e nella Scheda Tecnica.

Nel caso di pagamento mediante carta di credito, contestualmente alla conclusione del contratto, l'emittente della carta di riferimento provvederà ad autorizzare il solo impegno dell'importo relativo all'acquisto effettuato ("Autorizzazione"). L'Importo Totale Dovuto in relazione al Prodotto acquistato sarà effettivamente addebitato sulla carta di credito del cliente solo il giorno successivo alla spedizione, anche parziale, del Prodotto acquistato. Tuttavia, in caso di Prodotto con disponibilità "Su Richiesta",

ovvero per altre tipologie di disponibilità diversa da quella immediata, Ecommerce Outsourcing si riserva il diritto di effettuare l'addebito prima della spedizione, al fine di non fare scadere l'Autorizzazione.

In tutti i casi di risoluzione del contratto e conseguente cancellazione dell'ordine prima dell'addebito effettivo sulla carta di credito del cliente, Ecommerce Outsourcing richiederà all'emittente della carta di riferimento lo svincolo dell'importo impegnato tramite i sistemi bancari. I tempi di svincolo dipendono esclusivamente dall'emittente della carta di credito e, per alcuni tipologie di carte, possono arrivare fino alla loro naturale scadenza che è normalmente di 24 giorni dalla data dell'Autorizzazione. Una volta richiesto all'emittente della carta di riferimento lo svincolo dell'importo impegnato, in nessun caso Ecommerce Outsourcing potrà essere ritenuta responsabile per eventuali danni, diretti o indiretti, provocati dal ritardo nello svincolo e/o dal mancato svincolo dell'importo impegnato da parte del sistema bancario. Qualora, successivamente all'effettivo addebito dell'Importo Totale Dovuto sulla carta di credito del cliente, si verifichi la risoluzione del contratto, con conseguente cancellazione dell'ordine, Ecommerce Outsourcing provvederà a riaccreditare l'Importo Totale Dovuto senza indebito ritardo e, in ogni caso, nel termine di 14 giorni lavorativi dalla risoluzione del contratto.

Al fine di garantire la sicurezza dei pagamenti effettuati sul Sito e prevenire eventuali frodi, Ecommerce Outsourcing si riserva il diritto di chiedere al cliente informazioni integrative (ad esempio numero di telefono di rete fissa, o copia fronte/retro della carta d'identità in corso di validità tramite email o fax).

Nella e-mail di richiesta sarà specificato il termine entro il quale il documento deve pervenire a Ecommerce Outsourcing. Tale termine non sarà, in ogni caso, superiore a 4 giorni lavorativi a decorrere dal ricevimento della richiesta da parte del cliente. In attesa del documento richiesto, l'ordine sarà sospeso.

Nel caso di richiesta, il cliente è tenuto all'invio dei documenti richiesti nel termine indicato. Nel caso in cui Ecommerce Outsourcing non riceva tali documenti nel termine indicato ovvero riceva documenti scaduti o non validi, il contratto si intenderà risolto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c. e l'ordine conseguentemente cancellato, salvo il diritto di Ecommerce Outsourcing al risarcimento di qualunque danno in cui la stessa possa essere incorsa a causa del comportamento non conforme del cliente. La risoluzione del contratto, di cui il cliente sarà avvisato tramite e-mail, entro e non oltre 4 giorni lavorativi dalla scadenza del termine per l'invio dei documenti richiesti da Ecommerce Outsourcing, comporterà la cancellazione dell'ordine e il rimborso dell'importo Totale Dovuto eventualmente già pagato dal cliente.

Nel caso in cui Ecommerce Outsourcing riceva nel termine indicato la documentazione richiesta, i termini di consegna applicabili al Prodotto, decorreranno dalla data del ricevimento della documentazione.

In nessun momento della procedura di acquisto Ecommerce Outsourcing è in grado di

conoscere le informazioni relative alla carta di credito del cliente, trasmesse, tramite connessione protetta, direttamente al sito dell'emittente della carta. Nessun archivio informatico di Ecommerce Outsourcing conserva tali dati, fatto salvo, limitatamente ai dati relativi all'intestatario della carta, il caso di cui al paragrafo che precede.

Paypal

Il pagamento dei Prodotti acquistati sul Sito può essere effettuato mediante la soluzione di pagamento PayPal, in base ai termini e alle condizioni di contratto convenute tra il cliente e PayPal. Nel caso di pagamento mediante PayPal, l'importo relativo all'acquisto effettuato sarà addebitato da PayPal immediatamente, contestualmente alla conclusione del contratto.

In tutti i casi di risoluzione del contratto e conseguente cancellazione dell'ordine, l'importo Totale Dovuto verrà contestualmente riaccredito sul conto PayPal del cliente. Le modalità di riaccredito sullo strumento di pagamento collegato al conto PayPal dipendono esclusivamente da PayPal. Una volta effettuato il riaccredito dell'importo relativo all'acquisto effettuato sul conto PayPal, in nessun caso Ecommerce Outsourcing può essere ritenuta responsabile per eventuali danni, diretti o indiretti, provocati da ritardi nell'effettivo riaccredito imputabili a PayPal o al sistema bancario.

Al fine di garantire la sicurezza dei pagamenti effettuati sul Sito e prevenire eventuali frodi, Ecommerce Outsourcing si riserva il diritto di chiedere al cliente informazioni integrative (ad esempio numero di telefono di rete fissa, o copia fronte/retro della carta d'identità in corso di validità tramite email o fax).

Nella e-mail di richiesta sarà specificato il termine entro il quale il documento deve pervenire a Ecommerce Outsourcing. Tale termine non sarà, in ogni caso, superiore a 4 giorni.

In attesa del ricevimento del documento richiesto, l'ordine sarà sospeso.

Nel caso di richiesta, il cliente è tenuto all'invio dei documenti richiesti nel termine indicato. Nel caso in cui Ecommerce Outsourcing non riceva tali documenti nel termine specificato nella e-mail di richiesta ovvero riceva documenti scaduti o non validi il contratto si intenderà risolto di diritto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c., e l'ordine conseguentemente cancellato, salvo il diritto di Ecommerce Outsourcing al risarcimento di qualunque danno in cui la stessa possa essere incorsa a causa del comportamento non conforme del cliente. La risoluzione del contratto, di cui il cliente sarà avvisato tramite e-mail, entro e non oltre 4 giorni dalla scadenza del termine per l'invio dei documenti richiesti da Ecommerce Outsourcing, comporterà la cancellazione dell'ordine e il rimborso dell'importo.

Nel caso in cui Ecommerce Outsourcing riceva nel termine indicato la documentazione richiesta, i termini di consegna applicabili al Prodotto decorreranno dalla data del ricevimento della documentazione.

I dati inseriti sul sito di PayPal saranno trattati direttamente dalla stessa e non saranno trasmessi o condivisi con Ecommerce Outsourcing. Ecommerce Outsourcing

non è quindi in grado di conoscere e non memorizza in alcun modo i dati della carta di credito collegata al conto PayPal del cliente ovvero i dati di qualsiasi altro strumento di pagamento connesso con tale conto.

Bonifico Bancario Anticipato

Il pagamento dei Prodotti acquistati sul Sito può essere effettuato mediante bonifico bancario anticipato.

Nel caso in cui il cliente scelga come modalità di pagamento il bonifico bancario, Ecommerce Outsourcing, una volta ricevuto l'ordine, comunicherà tramite e-mail al cliente le coordinate bancarie per l'effettuazione del bonifico. L'e-mail avrà il seguente oggetto: "comunicazione coordinate bancarie".

Il pagamento dei Prodotti mediante bonifico bancario deve pervenire entro e non oltre 7 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della e-mail "comunicazione coordinate bancarie". Decorso inutilmente tale termine, il contratto potrà essere considerato risolto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c. Nel caso in cui Ecommerce Outsourcing scelga la risoluzione del contratto, lo comunicherà via e-mail al cliente senza indugio.

Nel caso di pagamento mediante bonifico bancario anticipato, i termini di consegna decorreranno dalla data di ricezione del bonifico da parte di Ecommerce Outsourcing e non dalla data di trasmissione dell'ordine, come avviene nel caso in cui il cliente scelga altre modalità di pagamento.

Per facilitare il collegamento tra il pagamento ricevuto mediante bonifico bancario e l'ordine effettuato, si richiede al cliente di indicare nella causale del bonifico bancario: il numero di riferimento dell'ordine; la data di effettuazione dell'ordine; il nome e cognome dell'intestatario dell'ordine, se diverso da quello del titolare del conto corrente da cui proviene il bonifico.

Si consiglia, inoltre, al cliente di inviare a Ecommerce Outsourcing tramite e-mail, la ricevuta del bonifico bancario quando effettuato.

Modalità, spese e termini di consegna

La consegna dei Prodotti è effettuata in tutti gli Stati sopraindicati all'indirizzo di spedizione indicato dal cliente nel modulo d'ordine. La consegna, tuttavia, può essere effettuata solo entro i confini dello Stato associato alla Nazione in cui il cliente sta navigando nel momento in cui inizia il procedimento di acquisto aggiungendo un Prodotto al carrello.

Il cliente è pertanto obbligato a inserire nel modulo d'ordine un indirizzo di spedizione che si trovi entro i confini dello Stato associato alla Nazione di acquisto. Gli ordini che contengono la indicazione di un indirizzo di spedizione al di fuori di tali confini saranno cancellati ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c e l'importo totale dovuto sarà rimborsato, qualora già pagato.

La consegna non potrà inoltre essere effettuata nelle c.d. "zone franche", tra cui, a titolo esemplificativo, le località di Livigno, Campione d'Italia, Ahvenanmaan lääni (FI), Açores, Madeira (PT) Ceuta, Las Palmas, Melilla, Santa Cruz de Tenerife (ES), Isole della Manica (GB) né presso caselle postali o uffici postali. Nel caso in cui l'indirizzo di spedizione sia presso una casella postale o un ufficio postale ovvero in una delle nelle località indicate, Ecommerce Outsourcing procederà alla risoluzione del contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c. e al rimborso dell'importo totale dovuto, se già pagato. In caso di dubbi circa la località di destinazione, si invita il cliente a chiedere informazioni tramite segnalazione da effettuarsi accedendo alla sezione del Sito: "Servizio Online Assistenza Clienti".

Le spese di consegna sono a carico del cliente, salvo che non sia diversamente indicato nella Scheda Tecnica del Prodotto. L'importo (comprensivo di IVA) di tali spese, che può variare in relazione alle modalità di consegna scelte dal cliente, nonché in relazione alla destinazione, al numero ed al peso/volume dei Prodotti che il cliente decida di acquistare sarà espressamente e separatamente indicato in relazione al singolo Prodotto nella Scheda Tecnica del Prodotto e, in ogni caso, prima che il cliente trasmetta l'ordine di acquisto. Tale importo sarà infine riportato nella e-mail di "Conferma registrazione ordine" e "Conferma Spedizione".

Per la consegna dei Prodotti in determinate zone territoriali, specificamente indicate durante la procedura di acquisto, potrebbe essere richiesto il pagamento di un sovrapprezzo ("contributo spese di spedizione per zona remota"), il cui esatto ammontare sarà chiaramente indicato durante la procedura di acquisto e prima della trasmissione dell'ordine.

Nel riepilogo dell'ordine e, quindi, prima che il cliente proceda alla trasmissione dello stesso, sarà indicato il prezzo totale dell'ordine, con separata indicazione delle spese di consegna e di ogni altra eventuale spesa aggiuntiva. Tale totale, che sarà indicato al cliente anche nella e-mail di "Conferma Registrazione Ordine", costituirà l'importo totale dovuto dal cliente in relazione all'ordine. Nulla è dovuto in più dal cliente rispetto a tale importo.

Ai sensi dell'art 14 D.P.R. 445/2000 e DL 52/2004, per ogni acquisto effettuato sul Sito, Ecommerce Outsourcing emette Fattura del materiale spedito, inviandola tramite e-mail all'intestatario dell'ordine di acquisto (allegato a e-mail "Conferma Spedizione"). Il cliente potrà scaricare copia in PDF della Fattura, dopo l'avvenuta consegna del prodotto acquistato, anche nella sezione "Storico Ordini".

Per l'emissione della fattura, fanno fede le informazioni fornite dal cliente all'atto della trasmissione dell'ordine tramite il Sito e che il cliente garantisce essere rispondenti al vero. Nessuna variazione in fattura sarà possibile, dopo l'emissione della stessa.

La consegna di quanto ordinato si intende al piano strada, salvo:

diversa comunicazione del Servizio Clienti di Ecommerce Outsourcing;

quanto previsto nella Scheda Tecnica del Prodotto;

l'acquisto del servizio di consegna al piano, ove previsto.

E' possibile l'acquisto di "Servizi aggiuntivi di consegna". L'elenco dei "Servizi aggiuntivi di consegna" disponibili in relazione al singolo Prodotto, la loro dettagliata descrizione nonche' l'esatta indicazione del loro costo (in Euro e IVA inclusa) sara' fornita nella Scheda Tecnica del Prodotto o durante il processo di acquisto essendo spesso la disponibilita' e il costo del servizio legato alla destinazione della merce. Nel caso di esercizio del diritto di recesso, il costo dei "Servizi aggiuntivi di consegna" non sara' restituito al cliente.

Nel caso in cui la consegna "al piano" o "in casa" si riveli impossibile per mancanza dei requisiti di dimensione delle scale e delle porte specificati nella Scheda Tecnica del Prodotto o comunicati dal Servizio Clienti di Ecommerce Outsourcing, il Corriere consegnera' il Prodotto al piano stradale. In caso di rifiuto del cliente Ecommerce Outsourcing addebitera' comunque le spese di trasporto.

Si raccomanda il cliente di controllare al momento della consegna:

che il numero dei colli in consegna corrisponda a quanto indicato nel documento di trasporto anticipato via e-mail;

che l'imballo risulti integro, non danneggiato, ne' bagnato o comunque alterato;

che i materiali di chiusura (nastro adesivo o reggette plastificate) non siano stati in alcun modo manomessi.

Si invita, inoltre, il cliente nel suo interesse, a segnalare eventuali danni all'imballo o la mancata corrispondenza del numero dei colli apponendo "RISERVA DI CONTROLLO SCRITTA" e specificando il motivo della riserva (es. "imballo bucato", "imballo schiacciato", ecc.) sulla prova di consegna del corriere.

Il ricevimento senza riserve dei Prodotti, infatti, non consente al cliente di agire in giudizio nei confronti del corriere nel caso di perdita o danneggiamento dei Prodotti, tranne nel caso in cui la perdita o il danneggiamento siano dovuti a dolo o colpa grave del corriere stesso e fatta eccezione per la perdita parziale o il danneggiamento non riconoscibili al momento della consegna. In quest'ultimo caso, tuttavia, il danno deve essere denunciato appena conosciuto e non oltre otto giorni dopo il ricevimento.

Il cliente e' tenuto a segnalare eventuali particolari caratteristiche relative al luogo di consegna del Prodotto e/o alla sua ubicazione. Nel caso in cui non fornisca tali indicazioni o fornisca indicazioni non corrette, saranno a sua carico le eventuali spese aggiuntive che Ecommerce Outsourcing debba sopportare per portare a compimento la consegna del Prodotto.

Il cliente prende atto che il ritiro del Prodotto e' un suo preciso obbligo derivante dal contratto di acquisto. In caso di mancata consegna per assenza del destinatario all'indirizzo specificato nel modulo d'ordine, dopo due tentativi di consegna andati a vuoto, il pacco andra' "in giacenza". Nel caso di mancato ritiro del Prodotto entro cinque giorni lavorativi dal primo tentativo di consegna il contratto si intendera' risolto e l'ordine di acquisto conseguentemente annullato ai sensi dell'art. 1456 c.c. Risolto il contratto, Ecommerce Outsourcing procedera' al rimborso dell'importo totale eventualmente pagato dal cliente, detratte le spese della consegna del Prodotto non

andata a buon fine, le spese di restituzione a Ecommerce Outsourcing e ogni altra eventuale spesa in cui essa sia incorsa a causa della consegna causata dalla assenza del destinatario. La risoluzione del contratto e l'importo del rimborso verranno comunicati al cliente via e-mail.

Non possono effettuare acquisti sul Sito coloro che non hanno ritirato la spedizione per più di due volte qualunque fosse il metodo di consegna o di pagamento prescelto. Nel caso in cui tali soggetti effettuino ordini in violazione di tale disposizione, il contratto di acquisto potrà essere considerato risolto di diritto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c. La risoluzione del contratto sarà comunicata al cliente via e-mail.

I termini di spedizione, cioè di presa in carico del Prodotto da parte del corriere, e i termini di consegna sono specificamente indicati in relazione al singolo Prodotto nella Scheda Tecnica.

I termini di spedizione decorrono dalla data di trasmissione dell'ordine, se non diversamente specificato nelle presenti Condizioni Generali di Vendita o nella Scheda Tecnica.

Nel caso in cui il cliente acquisti due o più Prodotti i tempi di spedizione si considerano quelli del Prodotto con i tempi di spedizione più lunghi ai quali vanno aggiunte 24/48 ore per il consolidamento della spedizione presso la logistica di Ecommerce Outsourcing.

Per risoluzione di alcuni problemi di natura logistica o di altra natura che possono insorgere relativamente alla consegna, potrebbe essere necessario contattare il cliente. In tal caso, i termini di spedizione decorreranno dal giorno in cui la problematica sarà stata risolta mediante il contatto con il cliente e quelli di consegna saranno conseguentemente posticipati. I termini di consegna decorrono dalla data di spedizione o dalla diversa data specificamente indicata nella Scheda Tecnica.

In ogni caso, al momento in cui Ecommerce Outsourcing affida la spedizione al corriere, il cliente viene avvisato da un SMS e una e-mail di "Conferma Spedizione". Tale e-mail contiene tutti i dettagli in relazione alla consegna: elenco Prodotti spediti, importo dovuto, specifiche forme di pagamento accettate dal Corriere incaricato della consegna, Tracking number della spedizione linkato al sito del corriere (se disponibile). A partire da questo momento decorrono i tempi di consegna in relazione alla tipologia di consegna.

Nel caso in cui il Prodotto acquistato non sia consegnato o sia consegnato in ritardo rispetto ai termini di consegna indicati nella Scheda Tecnica, il cliente può contattare telefonicamente il Servizio Clienti o effettuare una segnalazione online compilando l'apposito modulo per il reclamo (selezionare "Tempi di consegna non rispettati" nel menu a tendina proposto) seguendo le istruzioni contenute nella pagina "Servizio Clienti". Ecommerce Outsourcing esaminerà il reclamo tempestivamente e ne comunicherà l'esito al cliente tramite e-mail entro il termine massimo di 15 giorni. Qualora risulti che la mancata consegna o il ritardo non siano dovuti a caso fortuito o

forza maggiore ovvero non siano imputabili al cliente stesso, fatta salva la possibilità per il cliente di avvalersi degli ordinari mezzi di tutela messi a disposizione dalla legge, Ecommerce Outsourcing si impegna a:

nel caso di mancata consegna, rimborsare al cliente l'importo totale pagato, comprensivo delle spese di consegna e di ogni altro costo anche per "Servizi aggiuntivi di consegna" o altri servizi dallo stesso acquistati, immediatamente e comunque entro 10 giorni dalla comunicazione dell'esito del reclamo;

in caso di consegna con ritardo superiore a 10 giorni, consentire al cliente che ne faccia richiesta la risoluzione del contratto, con conseguente rimborso dell'importo totale pagato dal cliente, comprensivo delle spese di consegna e di ogni altro costo anche per "Servizi aggiuntivi di consegna" o altri servizi dallo stesso acquistati, immediatamente e comunque entro 10 giorni dalla richiesta di risoluzione del contratto o, in alternativa, un buono sconto pari al valore delle spese di consegna pagate dal cliente spendibile sul Sito entro 3 mesi.

Il cliente che riveste la qualità di consumatore ha diritto di recedere dal contratto di acquisto del Prodotto senza dover sostenere costi diversi da quelli previsti all'art. 10.5 sotto e senza dover fornire alcuna motivazione, entro il termine di quattordici giorni di calendario. Il periodo di recesso scade:

a) nel caso di ordine relativo a un solo Prodotto, dal giorno dal giorno in cui l'utente o un terzo, diverso dal vettore e designato dall'utente, acquisisce il possesso fisico dei Prodotti;

b) nel caso di un Ordine Multiplo con consegne separate, dal giorno in cui l'utente o un terzo, diverso dal vettore e designato dall'utente, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo Prodotto.

Per esercitare il diritto di recesso, il cliente deve informare Ecommerce Outsourcing, prima della scadenza del periodo di cui all'art. 10.1 sopra, della sua decisione di recedere. A tal fine il cliente può:

(a) utilizzare il sistema di Segnalazione Online predisposto da Ecommerce Outsourcing all'interno dello storico ordini, ("Dichiarazione di Recesso Online");

La Dichiarazione di Recesso Online, che deve essere trasmessa entro il termine di 14 giorni lavorativi dal ricevimento del Prodotto, si attiva selezionando dal menu proposto la voce "Esercizio del Diritto Recesso", direttamente nel "Riepilogo Ordine" accessibile tramite la sezione "Storico Ordini" (per il cliente che ha effettuato l'ordine come cliente Registrato). Il cliente che ha effettuato l'ordine senza registrazione, può accedere al proprio "Riepilogo Ordine", seguendo le istruzioni contenute nella sezione "Servizio Clienti".

A seguito dell'invio della Dichiarazione di Recesso Online, Ecommerce Outsourcing comunicherà tempestivamente al cliente una conferma di ricevimento della Dichiarazione di Recesso Online tramite e-mail, con i relativi riferimenti temporali (data/ora della ricezione).

(b) utilizzare il modulo di recesso fornito da Ecommerce Outsourcing, disponibile a questo link;

Il Modulo di Recesso Cartaceo debitamente compilato deve essere inviato a Ecommerce Outsourcing, entro il termine di 14 giorni di calendario dal ricevimento del Prodotto, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo indicato sul Modulo di Recesso Cartaceo o tramite fax al numero ivi indicato. La raccomandata si intende spedita in tempo utile se consegnata all'ufficio postale accettante entro il termine di 14 giorni di calendario dalla data di ricevimento del Prodotto.

Una volta ricevuta la Dichiarazione di Recesso Online e/o il Modulo di Recesso Cartaceo, il Servizio Clienti di Ecommerce Outsourcing provvederà tempestivamente a comunicare al cliente le istruzioni sulla modalità di restituzione, assegnando un codice univoco RMA (Reso Merce Autorizzata) che si chiede al cliente di utilizzare per la restituzione del Prodotto.

Il Prodotto dovrà essere restituito a Ecommerce Outsourcing senza indebito ritardo e in ogni caso entro il termine di 14 giorni di calendario dalla data di comunicazione del codice RMA. Ai fini della scadenza del termine il Prodotto si intende restituito nel momento in cui viene consegnato all'ufficio postale accettante o allo spedizioniere.

Il cliente è responsabile unicamente della diminuzione del valore dei beni risultante da una manipolazione del Prodotto diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento del Prodotto. Il Prodotto potrà essere provato, testato o verificato ma non dovrà essere stato utilizzato o danneggiato; dovrà quindi essere custodito con la normale diligenza e restituito integro, perfettamente idoneo all'uso cui è destinato e privo di segni di usura, completo in ogni sua parte, corredato da tutti gli accessori, le etichette e il sigillo monouso, ove presenti, ancora attaccati al Prodotto e integri e non manomessi.

I Prodotti venduti sul Sito sono originali e vengono spediti nella loro confezione autentica; in fase di reso i Prodotti devono essere restituiti come ricevuti: all'interno della loro confezione originale, considerata parte integrante del prodotto (la quale dovrà essere collocata in un ulteriore imballo, non potendosi apporre sulla stessa il codice RMA ovvero qualsiasi altra etichetta) e comprensivi di eventuali accessori e/o da elementi che ne costituiscono parte integrante.

Il recesso, inoltre, trova applicazione al Prodotto nella sua interezza. Esso non può essere esercitato in relazione a parti e/o accessori del Prodotto.

Le spese di restituzione del Prodotto sono a carico del cliente. Tale restituzione avviene sotto la piena responsabilità del cliente fino all'attestazione di ricevimento del Prodotto da parte di Ecommerce Outsourcing. Il cliente risponde di ogni danno che il Prodotto possa subire durante il trasporto. Ecommerce Outsourcing non risponde in nessun modo per eventuali danneggiamenti o furto o smarrimento che possano avvenire durante il trasporto di rientro dei beni restituiti dal cliente. Per limitare danneggiamenti alla confezione originale, raccomandiamo, di inserirla in una seconda

scatola, sulla quale apporre l'etichetta fornita da Ecommerce Outsourcing, riportante il numero di RMA (codice di autorizzazione al rientro); va evitata in tutti i casi l'apposizione di etichette o nastri adesivi direttamente sulla confezione originale del prodotto.

Se il cliente recede dal contratto, Ecommerce Outsourcing procederà al rimborso delle somme pagate dal cliente per il Prodotto, compresi i costi di consegna, ma non l'importo pagato per l'acquisto di "Servizi aggiuntivi di consegna), senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni di calendario dal giorno in cui Ecommerce Outsourcing è stata informata della decisione del cliente di recedere dal contratto. In conformità con la normativa applicabile, Ecommerce Outsourcing potrà sospendere il rimborso fino al ricevimento dei Prodotti.

Il rimborso avverrà tramite procedura di storno della transazione utilizzando il medesimo mezzo di pagamento prescelto dal cliente al momento dell'ordine ad esclusione di quei pagamenti (quali ad esempio il contrassegno) ove ciò non sia possibile e per i quali sarà chiaramente indicato nella pagina di scelta della modalità di pagamento. In quest'ultimo caso, sarà cura del cliente fornire tempestivamente per iscritto (ad es. anche nella stessa comunicazione di recesso), le coordinate bancarie sulle quali ottenere il rimborso per consentire a Ecommerce Outsourcing l'effettuazione del rimborso. Qualora non vi sia corrispondenza tra il destinatario dei prodotti indicato nel modulo d'ordine e chi ha eseguito il pagamento delle somme dovute per il loro acquisto, il rimborso delle somme, in caso di esercizio del diritto di recesso, sarà eseguito da Ecommerce Outsourcing, in ogni caso, nei confronti di chi ha effettuato il pagamento.

Nel caso in cui, ricorrendo una delle ipotesi di legge, il diritto di recesso non trovi applicazione, di tale esclusione sarà data specifica ed espressa comunicazione nella Scheda Prodotto e, in ogni caso, durante il procedimento di acquisto, prima che l'utente proceda alla trasmissione dell'ordine.

Nel caso in cui il recesso non sia stato esercitato conformemente a quanto previsto dalla normativa applicabile e, in particolare, nel caso in cui il Prodotto non risulti integro in ogni sua parte e/o accompagnato dai suoi accessori e/o da elementi che ne costituiscono parte integrante (es: sigillo monouso...) e/o sia privo della confezione originale, quando essa sia parte del Prodotto ovvero ancora quando esso risulti danneggiato o utilizzato dal cliente oltre il limite della normale diligenza, esso non comporterà la risoluzione del contratto e, conseguentemente, non darà diritto al rimborso di quanto pagato dal cliente per il Prodotto. Il Prodotto rimarrà presso Ecommerce Outsourcing a disposizione del cliente per il ritiro che dovrà avvenire a spese e sotto la responsabilità del cliente stesso.

Tutti i prodotti venduti sul Sito sono coperti dalla Garanzia Legale di Conformità prevista dagli artt. 128-135 del Decreto Legislativo n. 206/2005 ("Codice del Consumo") ("Garanzia Legale").

A CHI SI APPLICA

La Garanzia Legale è riservata ai consumatori. Essa, pertanto, trova applicazione, solo ai Clienti che hanno effettuato l'acquisto sul Sito per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

QUANDO SI APPLICA

Il venditore (e, dunque, per quanto riguarda gli acquisti effettuati sul Sito, Ecommerce Outsourcing) è responsabile nei confronti del consumatore per qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del prodotto e che si manifesti entro due anni da tale consegna. Il difetto di conformità deve essere denunciato al venditore, a pena di decadenza dalla garanzia, nel termine di due mesi dalla data in cui è stato scoperto.

Salvo prova contraria, si presume che i difetti di conformità che si manifestano entro i sei mesi dalla consegna dei prodotti esistessero già a tale data, a meno che tale ipotesi sia incompatibile con la natura del prodotto o con la natura del difetto di conformità. A partire dal settimo mese successivo alla consegna del prodotto, sarà invece onere del consumatore provare che il difetto di conformità esisteva già al momento della consegna dello stesso.

Per poter usufruire della Garanzia Legale, il Cliente dovrà quindi fornire innanzitutto prova della data dell'acquisto e della consegna del bene. E' opportuno, quindi, che il Cliente, a fini di tale prova, conservi la fattura di acquisto, che Ecommerce Outsourcing gli invia via e-mail in formato PDF nonché il DDT ovvero qualsiasi altro documento che possa attestare la data di effettuazione dell'acquisto (per esempio l'estratto conto della carta di credito o l'estratto conto bancario).

CHE COSA E' IL DIFETTO DI CONFORMITA'

Si ha un difetto di conformità, quando il bene acquistato:

- non è idoneo all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo;
- non è conforme alla descrizione fatta dal venditore e non possiede le qualità del bene che il venditore ha presentato al consumatore come campione o modello;
- non presenta le qualità e prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo, che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto anche delle dichiarazioni fatte nella pubblicità o nella etichettatura;
- non è idoneo all'uso particolare voluto dal consumatore e che sia stato da questi portato a conoscenza del venditore al momento della conclusione del contratto e che il venditore abbia accettato.

Sono quindi esclusi dal campo di applicazione della Garanzia Legale eventuali guasti o malfunzionamenti determinati da fatti accidentali o da responsabilità del Cliente ovvero da un uso del prodotto non conforme alla sua destinazione d'uso e/o a quanto previsto nella documentazione tecnica allegata al prodotto.

RIMEDI A DISPOSIZIONE DEL CLIENTE

In caso di difetto di conformità debitamente denunciato nei termini, il Cliente ha diritto: in via primaria, alla riparazione o sostituzione gratuita del bene, a sua scelta, salvo

che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro;

in via secondaria (nel caso cioè in cui la riparazione o la sostituzione siano impossibili o eccessivamente onerose ovvero la riparazione o la sostituzione non siano state realizzate entro termini congrui ovvero la riparazione o la sostituzione precedentemente effettuate abbiano arrecato notevoli inconvenienti al consumatore) alla riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto, a sua scelta.

del valore che il bene avrebbe se non vi fosse il difetto di conformità;

dell'entità del difetto di conformità;

dell'eventualità che il rimedio alternativo possa essere esperito senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

COSA FARE IN PRESENZA DI UN DIFETTO DI CONFORMITA'

Nel caso in cui un prodotto acquistato sul Sito, nel corso del periodo di validità della Garanzia Legale, manifesti quello che potrebbe essere un difetto di conformità, il Cliente deve inviare a Ecommerce Outsourcing apposita comunicazione, utilizzando il Servizio Assistenza Online dall'interno del proprio "Riepilogo ordine" raggiungibile tramite la sezione "Storico Ordini" (coloro che hanno effettuato l'ordine senza registrazione, potranno accedere al proprio "Riepilogo Ordine", tramite le istruzioni contenute nella sezione "Servizio Clienti").

Ecommerce Outsourcing si riserva il diritto di chiedere al Cliente di allegare alla richiesta la fattura di acquisto e/o il DDT ovvero altro documento che provi la data di effettuazione dell'acquisto. Il Servizio Clienti darà riscontro tempestivamente alla comunicazione del Cliente, indicandogli quali passi successivi egli dovrà compiere.

PRODOTTI PER I QUALI ESISTE UN CAT

Nel caso in cui per il Prodotto esista un Centro Assistenza Autorizzato dal produttore ("CAT") e il Cliente preferisca portare o inviare direttamente il Prodotto al CAT, sarà fornito al Cliente l'indirizzo del CAT territorialmente competente. Nel caso in cui, invece, il Cliente non intenda procedere direttamente a tale invio, egli potrà comunicarlo a Ecommerce Outsourcing, effettuando una segnalazione online al Servizio Clienti (tramite la sezione "Storico Ordini"), la quale provvederà, quindi, al ritiro del prodotto al Cliente e a sua volta, all'invio del Prodotto al CAT territorialmente competente. In entrambi i casi è Ecommerce Outsourcing il soggetto responsabile della applicazione della garanzia legale. Nel caso di Prodotti non facilmente trasportabili, Ecommerce Outsourcing si incaricherà, su richiesta del Cliente, di contattare un CAT territorialmente competente, per l'uscita di un tecnico autorizzato a domicilio.

Il CAT effettuerà le verifiche necessarie ad accertare la sussistenza o meno del difetto di conformità lamentato. Nel caso in cui il difetto sussista, qualora il Cliente abbia scelto la riparazione, il CAT procederà alla riparazione. Qualora, invece, il Cliente abbia scelto la sostituzione ed essa non sia per Ecommerce Outsourcing eccessivamente onerosa o oggettivamente impossibile rispetto alla riparazione,

Ecommerce Outsourcing provvederà alla sostituzione del Prodotto. Qualora il CAT riscontri il difetto di conformità, le eventuali spese di riparazione e quelle di trasporto al CAT saranno a carico di Ecommerce Outsourcing. Qualora il CAT non riscontri il difetto di conformità, non sarà possibile applicare la Garanzia Legale e, quindi, le spese di trasporto e quelle eventuali di riparazione saranno a carico del Cliente.

Ecommerce Outsourcing informerà il Cliente della circostanza e degli eventuali costi da sostenere per la riparazione, inviandogli il preventivo emesso dal CAT, in modo il Cliente possa decidere se fare effettuare o meno la riparazione a proprie spese. Il Cliente dovrà autorizzare la riparazione a sue spese per iscritto.

In tutti casi, la riparazione o la sostituzione dei Prodotti difettosi, se dovuta, sarà effettuata nel più breve tempo possibile e comunque, salvo casi eccezionali o cause di forza maggiore, entro 60 giorni dal giorno in cui Ecommerce Outsourcing ha ricevuto il prodotto difettoso e/o esso è giunto al CAT su invio del Cliente. Nel caso in cui la sostituzione o la riparazione inizialmente scelte non fossero effettuate entro tale termine, il Cliente potrà richiedere uno dei rimedi alternativi previsti dalla Garanzia Legale (sostituzione, nel caso in cui fosse stata chiesta la riparazione; riparazione nel caso in cui fosse stata chiesta la sostituzione; riduzione del prezzo o risoluzione del contratto). Entro tale termine il Prodotto nuovo o il Prodotto riparato saranno consegnati al Cliente.

PRODOTTI PER I QUALI NON ESISTE UN CAT

Nel caso in cui la natura del Prodotto non preveda l'esistenza di un CAT, il Prodotto rispetto al quale il Cliente lamenta il difetto di conformità verrà ritirato da Ecommerce Outsourcing che effettuerà la verifica della sussistenza o meno del difetto lamentato. Si applicano, per quanto compatibili, tutte le altre disposizioni di cui alla sezione "Prodotti per i quali esiste un CAT" che precede.

Garanzia Convenzionale del Produttore

I prodotti venduti sul Sito possono, a seconda della loro natura, essere coperti da una garanzia convenzionale rilasciata dal produttore ("Garanzia Convenzionale"). Il Cliente può far valere tale garanzia solo nei confronti del produttore. La durata, la estensione, anche territoriale, le condizioni e le modalità di fruizione, i tipi di danni/difetti coperti e le eventuali limitazioni della Garanzia Convenzionale dipendono dal singolo produttore e sono indicati nel c.d. certificato di garanzia contenuto nella confezione del prodotto.

La Garanzia Convenzionale ha natura volontaria e non si aggiunge, non sostituisce, non limita e non pregiudica nè esclude la Garanzia Legale.

Servizi Aggiuntivi di Assistenza a pagamento

Non sono previsti servizi aggiuntivi di assistenza.

Servizio Clienti e Reclami

E' possibile chiedere informazioni, inviare comunicazioni, richiedere assistenza o inoltrare reclami rivolgendosi a Ecommerce Outsourcing S.p.A., Via Sesia 5, Rho (MI) ovvero tramite il Sito accedendo alla sezione "Servizio Online Assistenza Clienti". Ecommerce Outsourcing risponderà ai reclami per e-mail o per posta nel termine massimo di 5 giorni lavorativi.

Legge applicabile

Il contratto di acquisto concluso sul Sito e' regolato dalla legge Italiana.

E' fatta salva la applicazione ai clienti consumatori che non abbiano la loro residenza abituale in Italia delle disposizioni eventualmente più favorevoli e inderogabili previste dalla legge del paese in cui essi hanno la loro residenza abituale, in particolare in relazione al termine per l'esercizio del diritto di recesso, al termine per la restituzione dei Prodotti, in caso di esercizio di tale diritto, alle modalità e formalità della comunicazione del medesimo e alla garanzia legale di conformità.

Per ogni controversia relativa alla applicazione, esecuzione e interpretazione delle presenti Condizioni Generali di Vendita è competente il foro del luogo in cui il cliente risiede o ha eletto domicilio, qualora quest'ultimo sia un consumatore, come definito dal Codice del Consumo.

Il cliente che risiede in uno stato membro dell'Unione Europea diverso dall'Italia, può, inoltre, accedere, per ogni controversia relativa alla applicazione, esecuzione e interpretazione delle presenti Condizioni Generali di Vendita, al procedimento europeo istituito per le controversie di modesta entità, dal Regolamento (CE) n. 861/2007 del Consiglio, dell'11 luglio 2007, a condizione che il valore della controversia non ecceda, esclusi gli interessi, i diritti e le spese, Euro 2.000,00. Il testo del regolamento è reperibile sul sito www.eur-lex.europa.eu.

Rho (Milano), 11/02/2019