

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

Le presenti Condizioni Generali di fornitura disciplinano l'erogazione dei premi (consistenti prodotti e/o servizi) sul sito di fidelizzazione www.puntimetro.it ("Sito").

I premi presenti sul Sito sono gestiti per conto di METRO ITALIA CASH & CARRY S.p.A 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 37.500=i.v.

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

Il cliente METRO che intendesse iscriversi al programma di fidelizzazione Punti METRO e' tenuto a leggere attentamente le presenti Condizioni Generali di Fornitura.

Le Condizioni Generali di Fornitura applicabili sono quelle in vigore alla data di trasmissione dell'ordine. 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 METRO 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 Fornitura sono applicabili in Italia e a San Marino.

RICHIESTA PREMI

La richiesta dei premi è, come meglio eplicitato all'interno del regolamento, consentita solo ai clienti METRO che si sono regolarmente registrati a www.puntimetro.it ed hanno rilasciato le autorizzazioni per il trattamento dei loro dati.

La registrazione al Sito è gratuita e eseguibile a partire dal mese di luglio 2015. Per registrarsi al Sito il partecipante a Punti METRO deve compilare l'apposito modulo presente nella welcome page del sito www.puntimetro.it.

La registrazione al Sito consente ai clienti di METRO ITALIA CASH & CARRY, oltre all'ordine del premio, 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 piu' rapidamente al servizio post vendita, tramite inserimento di "segnalazioni online" direttamente dal proprio storico ordini;

Inoltre, tramite accesso alla propria area personale ("My Account"), è sempre possibile:

- 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 e/o aggiungere nuovi indirizzi di spedizione;

Il Partecipante a "Punti Metro" regolarmente registrato garantisce che le informazioni personali fornite durante la procedura di registrazione al Sito sono complete e veritiere e si impegna a tenere Ecommerce Outsourcing e METRO ITALIA CASH & CARRY indenni e manlevate da qualsiasi danno, obbligo risarcitorio e/o sanzione derivante da e/o in qualsiasi modo collegata alla violazione da parte del partecipante a Punti METRO delle regole di registrazione al Sito o sulla conservazione delle credenziali di registrazione.

Il catalogo premi on-line viene aggiornato nei tempi definiti nel regolamento dell'iniziativa per quanto concerne la disponibilità degli oggetti premio.

In caso di non disponibilità del premio, eCommerce OUTSOURCING provvederà ad avvisare il partecipante secondo i seguenti flussi:

Indisponibilità temporanea (entro 1 settimana, non coincidenti con la fine del catalogo): segnalazione sul sito con sospensione temporanea dell'ordine, che sarà poi riattivato.

Indisponibilità prolungata: Oltre la settimana eCommerce OUTSOURCING potrà agire in tre modi:

- a) sostituirà il premio con uno di caratteristiche pari o superiori, approvato da METRO, senza alcun costo aggiuntivo per METRO né per i suoi Clienti.
- b) Sostituire il premio indisponibile, con un altro premio del catalogo METRO concordato con il partecipante senza alcun costo aggiuntivo per METRO e per i suoi clienti.
- c) Effettuare il riaccredito punti al partecipante.

INFORMAZIONI DIRETTE ALLA CONCLUSIONE DELL'ORDINE DEL PREMIO

Ecommerce Outsourcing informa il partecipante a Punti Metro che:

- per effettuare l'ordine di uno o più premi sul Sito www.puntimetro.it, il partecipante 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;
- il numero verde Terashop 02/99762817 (lun-ven 8.30-13.30/14.30-18.00) è a disposizione quale supporto per domande inerenti gli ordini e le spedizioni
- prima di procedere alla trasmissione del modulo d'ordine, il partecipante 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'ordine, dovrà inoltre accettare le Condizioni Generali di fornitura;
- una volta registrato il modulo d'ordine, Ecommerce Outsourcing invierà al partecipante all'indirizzo di posta elettronica indicato una e-mail di "Conferma Registrazione Ordine" contenente: un riepilogo delle Condizioni Generali di fornitura, le informazioni relative alle caratteristiche essenziali del premio ordinato, l'indicazione dettagliata del valore in punti, del mezzo di pagamento utilizzato (in caso di integrazione in denaro), nonché le informazioni sul diritto 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 partecipante dovrà accedere alla sezione "storico ordini".

DISPONIBILITA' DEI PREMI

- All'interno della scheda informativa relativa a ciascun Premio ("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 partecipante a Punti METRO potrà procedere alla prenotazione del Prodotto che sarà ordinato da Ecommerce Outsourcing per conto del partecipante, il quale sarà avvisato tramite e-mail nel momento in cui il Prodotto diviene disponibile.
- A causa di contemporanei acquisti sul Sito, e' possibile, per questioni tecniche, che il Prodotto, anche se accompagnato dalla dicitura "Disponibilità Immediata" risulti dopo la trasmissione dell'ordine, di disponibilità non immediata e che per esso sia quindi necessario attendere il riassortimento. In tal caso, il partecipante sarà immediatamente informato tramite e-mail e saranno seguite le procedure precedentemente illustrate nel paragrafo "richiesta premi".

INFORMAZIONI SUI PREMI

- Ciascun premio e' accompagnato da una scheda informativa ("Scheda Tecnica") che ne illustra le principali caratteristiche sulla base delle informazioni fornite dai produttori dei beni e servizi presenti sul catalogo Punti Metro. Ecommerce Outsourcing, si riserva il diritto di modificare le Schede Tecniche, senza necessita' di preavviso alcuno.
- Ecommerce Outsourcing farà del proprio meglio affinché le immagini dei Prodotti pubblicate sul Sito, a corredo della Scheda Tecnica di un Prodotto, rappresentino quanto più fedelmente possibile i Prodotti e servizi presenti sul catalogo premi. I colori dei Prodotti tuttavia potrebbero differire da quelli reali per effetto delle impostazioni dei sistemi informatici o dei device 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. Rispetto a queste possibili differenze farà comunque fede la descrizione del Prodotto contenuta nel modulo d'ordine trasmesso dal partecipante.

RECLAMI - ECCEZIONI – CASI PARTICOLARI

- Segnalazione di mancata consegna – Le segnalazioni di mancata consegna dei prodotti ordinati saranno accettate da ECOMMERCE OUTSOURCING entro 120 giorni dalla data di trasmissione dell'ordine.
- Furto – In caso di furto ECOMMERCE OUTSOURCING provvede ad una nuova consegna del prodotto ordinato. Condizione indispensabile: disconoscimento della firma sul documento di consegna. Il destinatario dovrà trasmettere a ECOMMERCE OUTSOURCING la denuncia fatta all'ufficiale di P.S.
- Consegna parziale o prodotto mancante (anche in alcune parti) o danneggiato– In caso di consegna parziale, di pacco vuoto o di prodotto danneggiato, ECOMMERCE OUTSOURCING procede alla sostituzione del prodotto mancante esclusivamente nel caso in cui il destinatario provveda, entro 8 giorni dalla data di consegna, ad inviare segnalazione tramite gestione ticketing sul sito / numero di telefono ECommerce Outsourcing 02.99762817 la segnalazione di tale anomalia unitamente alla segnalazione delle condizioni dell'imballo originario.
- Sostituzioni in caso di DOA (Dead on Arrival) – La sostituzione dei prodotti non funzionanti alla consegna avverranno solo ed esclusivamente quando espressamente previste dal produttore. I tempi di sostituzione o di eventuale riparazione dei prodotti dipendono esclusivamente dalle politiche del produttore.

In ogni caso sarà cura del destinatario conservare la documentazione relativa alla consegna del premio.

ORDINE DEL PREMIO

- Nella e-mail di "Conferma registrazione ordine", oltre alla condizioni di fornitura, il partecipante troverà anche la indicazione del "Numero Ordine", che dovrà poi utilizzare in ogni eventuale successiva comunicazione con Ecommerce Outsourcing nonché il riepilogo di tutti i dati del partecipante inseriti nell'ordine. Il partecipante a Punti Metro 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.
- Dall'interno del "Riepilogo Ordine" è possibile effettuare segnalazioni e/o richiedere informazioni, tramite il "Servizio Assistenza Online".

UTILIZZO DEI PUNTI E INTEGRAZIONE IN DENARO

- Il riscatto dei premi sul Sito può essere effettuato sia mediante l'utilizzo dei punti maturati nell'Operazione a Premi "punti Metro", sia, quando previsto, integrando una quota in denaro ai punti.
- L'integrazione in denaro potrà essere effettuata mediante le modalità di pagamento descritte nei paragrafi che seguono. Alcune modalità di pagamento su determinati premi o con determinate modalità di ordine (per esempio tramite call center METRO e Assistenza Clienti nel Punto Vendita) potrebbero non essere utilizzabili. Le modalità di pagamento effettivamente a disposizione del partecipante a Punti Metro in relazione al singolo Prodotto saranno specificamente indicate durante la procedura di ordine.

CARTA DI CREDITO

- L'integrazione in denaro 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.
- 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'integrazione in denaro effettuata ("Autorizzazione"). L'importo complessivo che il partecipante a Punti Metro è tenuto a pagare in relazione al Prodotto ordinato sarà effettivamente addebitato sulla carta di credito del partecipante a Punti Metro solo il giorno successivo alla spedizione, anche parziale, del Prodotto acquistato. Tuttavia, in caso di Prodotto con disponibilità "Su Richiesta" o "Prenotati", 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 partecipante a Punti Metro, 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 alcune 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 (e Metro Italia Cash & Carry) potrà essere ritenuta responsabile per eventuali danni, diretti o indiretti, provocati dal ritardo nel mancato svincolo dell'importo impegnato da parte del 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 partecipante a Punti Metro 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 partecipante. In attesa del documento richiesto, l'ordine sarà sospeso.

Nel caso di richiesta, il partecipante 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, l'ordine sarà 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 partecipante a Punti METRO. La risoluzione dell'ordine, di cui il partecipante a Punti METRO 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 il rimborso dell'importo in denaro quale integrazione per ordinare il premio, eventualmente già pagato dal partecipante a Punti METRO.

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, o dalla data di conferma della transazione da parte della centrale prevenzione rischio frodi.

- In nessun momento della procedura di integrazione in denaro, Ecommerce Outsourcing è in grado di conoscere le informazioni relative alla carta di credito del partecipante, trasmesse, tramite connessione protetta, direttamente al sito dell'emittente della carta. Nessun archivio informatico di Ecommerce Outsourcing conserva tali dati.

PAYPAL

- L'integrazione in denaro dei premi richiesti sul Sito www.puntimetro.it può essere effettuata mediante la soluzione di pagamento PayPal, in base ai termini e alle condizioni di contratto convenute tra il partecipante a Punti METRO e PayPal. Nel caso di pagamento mediante PayPal, l'importo relativo all'integrazione effettuata sarà addebitato da PayPal immediatamente, contestualmente alla trasmissione del modulo d'ordine.
- In tutti i casi di risoluzione del contratto e conseguente cancellazione dell'ordine, l'importo relativo all'integrazione effettuata, verrà contestualmente riaccreditato sul conto PayPal del partecipante a Punti METRO. 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'integrazione in denaro del premio effettuata 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 partecipante a Punti METRO 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 partecipante 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, l'ordine sarà 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 partecipante a Punti METRO. La risoluzione dell'ordine, di cui il partecipante a Punti METRO 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 il rimborso dell'importo in denaro quale integrazione per ordinare il premio, eventualmente già pagato dal partecipante a Punti METRO.

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, o dalla data di conferma della transazione da parte della centrale prevenzione rischio frodi.

- I dati inseriti sul sito di PayPal saranno trattati direttamente dalla stessa e non saranno trasmessi o condivisi con Ecommerce Outsourcing. Ecommerce Outsourcing non e' quindi in grado di conoscere e non memorizza in alcun modo i dati della carta di credito collegata al conto PayPal del partecipante a Punti METRO ovvero i dati di qualsiasi altro strumento di pagamento connesso con tale conto.

BONIFICO BANCARIO ANTICIPATO

- L'integrazione in denaro dei premi richiesti sul Sito www.puntimetro.it puo' essere effettuato, in alcuni casi, anche mediante bonifico bancario anticipato.
- Nel caso in cui il partecipante a Punti METRO scelga come modalita' di pagamento il bonifico bancario, Ecommerce Outsourcing, una volta ricevuto l'ordine, comunichera' tramite e-mail al partecipante a Punti METRO le coordinate bancarie per l'effettuazione del bonifico. L'e-mail avra' 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 potra' 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 comunichera' via e-mail al partecipante a Punti METRO senza indugio.
- Nel caso di pagamento mediante bonifico bancario anticipato, i termini di spedizione, cioe' di presa in carico del Prodotto da parte del corriere, indicati nella Scheda Tecnica, 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 partecipante a Punti METRO scelga altre modalita' di pagamento.
- Per facilitare il collegamento tra il pagamento ricevuto mediante bonifico bancario e l'ordine effettuato, si richiede al partecipante a Punti METRO 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 partecipante a Punti METRO di inviare a Ecommerce Outsourcing tramite e-mail, la ricevuta del bonifico bancario quando effettuato.

MODALITA', SPESE E TERMINI DI CONSEGNA

- Di tale parte verra' data adeguata informativa all'interno della sezione del sito www.puntimetro.it dedicata all'ordine degli oggetti premio (anche digitali) da parte dell'utente registrato.
- Gli oggetti premio richiesti vengono spediti a mezzo corriere espresso nazionale, e consegnati all'indirizzo segnalato al momento della registrazione sul modulo d'ordine compilato dal partecipante, oppure inviati mediante mail e sul cellulare indicato dal partecipante (in caso di ricariche telefoniche)
- Tutte le consegne sono da intendersi al piano strada, salvo quanto previsto nella scheda tecnica del prodotto (ad esempio: grandi elettrodomestici, per i quali è prevista la consegna al piano, il disimballaggio e il posizionamento all'interno dell'abitazione).
- Le condizioni di esecuzione di alcuni servizi logistici sono indicate all'interno della scheda tecnica del prodotto. Le consegne vengono effettuate su tutto il territorio dello Stato Italiano e di San Marino, con esclusione delle localita' di Livigno, Campione d'Italia ed Ustica. In questo caso il premio verra' inviato direttamente al punto vendita di tesseramento.

- In caso di consegna del premio non andata a buon fine per cause indipendenti da eCommerce Outsourcing, viene impostata una seconda consegna – con verifica indirizzo/nominativo da parte del nostro servizio clienti, con accordo telefonico o via mail per concordare consegna e comprensione cause mancato ritiro da parte di eCommerce Outsourcing.
- In caso di secondo tentativo andato a vuoto, quanto ordinato verra' fatto rientrare presso i magazzini di partenza dei prodotti. In questo caso Il Partecipante a Punti METRO sara' informato sulla possibilita' di ritirare personalmente il premio entro 30 giorni. Oltre i 30 giorni Il prodotto rientrera' presso eCommerce Outsourcing
- All'atto della consegna della merce da parte del corriere il destinatario è tenuto a verificare:
 - 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, anche nei materiali di chiusura (nastro adesivo o reggette metalliche).
- Eventuali danni all'imballo e/o al prodotto o la mancata corrispondenza del numero dei colli o delle indicazioni, devono essere immediatamente contestati, apponendo RISERVA DI CONTROLLO SCRITTA (SPECIFICANDO IL MOTIVO DELLA RISERVA, es. "imballo bucato", "imballo schiacciato", ecc.) sulla prova di consegna del corriere. Una volta firmato il documento del corriere, il Destinatario non potra' opporre alcuna successiva contestazione circa le caratteristiche esteriori di quanto consegnato. Eventuali problemi inerenti l'integrita' fisica, la corrispondenza o la completezza dei prodotti ricevuti devono essere segnalati entro 7 giorni dalla avvenuta consegna, secondo le modalita' previste nel presente documento.
- Per ogni ordine effettuato sul Sito, Ecommerce Outsourcing emette Fattura del premio spedito, inviandola tramite e-mail all'intestatario dell'ordine del premio (allegato a e-mail "Conferma Spedizione"). Il partecipante a Punti Metro potra' scaricare copia in PDF della Fattura, dopo l'avvenuta consegna del premio, anche nella sezione "Storico Ordini". La fattura sara' a costo ZERO in caso di ritiro del premio esclusivamente con i punti, o indichera' il valore dell'integrazione in denaro effettuata dal partecipante a Punti Metro.
- Per l'emissione della fattura, fanno fede le informazioni fornite dal partecipante a Punti Metro all'atto della registrazione al sito www.puntimetro.it e trasmissione dell'ordine tramite il Sito stesso e che il partecipante a Punti Metro garantisce essere rispondenti al vero. Nessuna variazione in fattura sara' possibile, dopo l'emissione della stessa.
- Il partecipante a Punti Metro e' tenuto a segnalare eventuali particolari caratteristiche relative al luogo di consegna del Prodotto e/o alla sua ubicazione.
- I termini di spedizione, cioe' di presa in carico del premio 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 partecipante a Punti Metro ordini due o piu' Prodotti i tempi di spedizione si considerano quelli del Prodotto con i tempi di spedizione piu' 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 partecipante a Punti Metro. In tal caso, i termini di spedizione decorreranno dal giorno in cui la problematica sara' stata risolta mediante il contatto con il partecipante 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 partecipante 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, 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.

GARANZIA LEGALE DI CONFORMITA'

- Tutti i prodotti (ad esclusione dei buoni acquisto, voucher digitali e servizi) sono coperti dalla garanzia convenzionale del produttore e dalla garanzia di 24 mesi per i difetti di conformita', ai sensi del D.Lgs 206/05. Per fruire dell'assistenza in garanzia, il partecipante dovra' conservare copia del DDT/fattura che verra' inviato via e-mail in formato elettronico (PDF). L'esercizio della Garanzia puo' prevedere la richiesta di assistenza ai Centri Assistenza Autorizzati presenti sul territorio e/o seguire le modalita' illustrate nella documentazione presente all'interno della confezione del prodotto. La garanzia convenzionale del produttore viene fornita secondo le modalita' illustrate nella documentazione del prodotto.
- Ai sensi del D.Lgs 206/05 la garanzia si applica al prodotto che presenti un difetto di conformita', purché il prodotto stesso sia utilizzato correttamente, nel rispetto della sua destinazione d'uso e di quanto previsto nella documentazione tecnica allegata.
- Nei casi in cui l'applicazione delle garanzie preveda la restituzione del prodotto, il bene dovra' essere restituito nella in una confezione integra, completo in tutte le sue parti (compresa eventuale documentazione e dotazione accessoria: manuali, cavi....);
- Al Partecipante verra' fornito un numero di autorizzazione al rientro del prodotto (RMA) che dovra' essere indicato all'esterno dell'imballo, seguendo le indicazioni fornite direttamente nella relativa e-mail di autorizzazione.
- Al fine della restituzione dei prodotti premio, eCommerce Outsourcing fornira' ai clienti l'elenco dei Centri Assistenza Autorizzati dai produttori.
- Nel caso in cui, per qualsiasi ragione, eCommerce Outsourcing non fosse in grado di rendere al partecipante a Punti METRO un prodotto in garanzia (ripristinato o sostituito), potra' procedere alla sostituzione con un prodotto di caratteristiche pari o superiori, previa informazione al Partecipante. Solo nel caso in cui il partecipante non accettasse la sostituzione (in forma scritta), eCommerce Outsourcing previa autorizzazione METRO provvedera' al riaccredito dei Punti utilizzati.