



· Condizioni generali di vendita online ·

Aggiornato il 28.11.2016

OGGETTO

Le presenti Condizioni generali di uso e di vendita (di seguito, le "Condizioni di Uso e di Vendita") disciplinano - da un lato - le condizioni di vendita dei beni e servizi (di seguito, rispettivamente, i "Prodotti" e "Servizi") offerti da Privalia Vendita Diretta S.r.l. attraverso il sito web www.privalia.it (di seguito, il "Sito web") ed attraverso le applicazioni smartphone (di seguito, "App") e - dall'altro - le condizioni di uso del Sito Web e delle App.

Privalia è una piattaforma Web di vendita on line di Prodotti e Servizi offerti a prezzi speciali.

Parte venditrice è Privalia Vendita Diretta S.r.l. - di seguito, "Privalia" - (Codice fiscale e Partita IVA 05870980967, REA di Milano con il numero 1854919), una società italiana con sede legale in Via Tortona n. 27, 20144 Milano (email: attenzionealcliente@privalia.com; PEC: privalia@pec.it). Privalia è una società a responsabilità limitata con socio unico e capitale sociale di Euro 10.000,00 interamente versato, ed è soggetta a direzione e coordinamento da parte di Privalia Venta Directa, S.A., con sede in Barcelona, Calle Llull n. 113-119.

NAVIGAZIONE SUL SITO WEB

Chiunque navighi sul Sito Web senza esserci registrato o autenticato è considerato un utente (di seguito, "Utente"). Accettando le presenti Condizioni di Uso e di Vendita, l'Utente acconsente alla registrazione da parte di Privalia dei suoi dati personali nel file "Utenti Web", ed acquisisce in tal modo la qualità di "Cliente" di Privalia.

Privalia fornisce informazioni su Prodotti e Servizi, di Privalia e/o di terze parti partner, e offre la possibilità di acquistare detti Prodotti e Servizi attraverso il Sito web. I soggetti che intendono navigare all'interno del Sito web o effettuare l'acquisto di Prodotti o Servizi devono avere lo status di "Cliente", che viene acquisito compilando il modulo di registrazione, accettando queste Condizioni di vendita e utilizzo e Politica sulla Privacy e Politica sui Cookie e seguendo le istruzioni che Privalia comunicherà successivamente via email.

Il Cliente o l'Utente che accede al Sito web e/o effettua l'acquisto di Prodotti e Servizi attraverso il Sito web accetta ed è vincolato dalle Condizioni di utilizzo e vendita così come compaiono nel momento in cui accede al Sito web.

Tutti i Clienti o gli Utenti che accedono al Sito web devono avere più di sedici anni e disporre di capacità giuridica sufficiente a stipulare contratti.

Quando un Cliente inizia la sessione di navigazione, Privalia utilizza dei cookies affinché non debba introdurre i suoi dati ogni volta. Questi cookies si restaurano ogni volta che il Cliente accede al Sito web e hanno una durata approssimata di un mese. In questo modo, la sessione del Cliente rimane aperta per 30 giorni approssimativamente. Anche così e come misura di sicurezza, se il Cliente cerca di accedere a sezioni private e sensibili, come per esempio il "Mio Account" 30 min dopo l'inizio della sessione, Privalia solleciterà l'identificazione per potere accedere a dette sezioni. Se il Cliente non desidera che la sua sessione si mantenga aperta, può chiuderla cliccando su "Chiudi sessione" nell'angolo superiore destra del Sito web, in qualunque momento.

Privalia opera attraverso il Sito web esclusivamente su tutto il territorio italiano (ad eccezione delle città di Livigno e Campione d'Italia e del territorio della Repubblica di San Marino) (d'ora in avanti, il "Territorio"). Privalia distribuisce i Prodotti esclusivamente all'interno del Territorio.

INVITATI

I Clienti possono invitare parenti e amici in modo che anch'essi possano diventare Clienti di Privalia senza alcun costo per nessuno di loro. Un invitato che si registra come Cliente riceverà un buono regalo sul suo account e, nel momento in cui effettuerà il suo primo acquisto, sull'account del Cliente che l'ha invitato verrà accreditato un buono regalo entro sette (7) giorni solari. I buoni regalo Invito si possono utilizzare esclusivamente per l'acquisto di Prodotti attraverso il Sito web e vengono automaticamente scontati dall'importo totale dell'acquisto di Prodotti, purché esso sia superiore all'importo minimo di acquisto di volta in volta comunicato (spese di spedizione e imposte indirette non incluse – l'importo sarà sempre presente nella specifica pagina di Condizioni del programma Invita e Vinci). Privalia potrà modificare l'importo dei buoni regalo non ancora accreditati.

Privalia si riserva il diritto di annullare i buoni regalo se nota un uso improprio o fraudolento del sistema di inviti. Uso fraudolento o improprio del sistema di inviti è considerato, tra l'altro, l'invio di inviti tra account email della stessa persona.

Quando un Cliente invita un familiare o un amico a Privalia, tale Cliente dovrà rispondere di tutte le responsabilità derivanti da tale invito.

INFORMAZIONI SUI PRODOTTI E I SERVIZI

Le descrizioni dei Prodotti e Servizi offerti nel Sito web vengono realizzate in base alle informazioni e ai documenti messi a disposizione dai fornitori e dai collaboratori di Privalia.

Le fotografie, le rappresentazioni grafiche o iconografiche e i video relativi ai Prodotti e Servizi, come pure le denominazioni commerciali, i marchi o i segni distintivi di qualsiasi natura contenuti nel Sito web, hanno lo scopo di fornire quante più informazioni possibili al Cliente.

Nel caso in cui, per circostanze di forza maggiore o per motivi attribuibili a Privalia, il Prodotto o il Servizio non siano disponibili dopo la realizzazione dell'acquisto, Privalia informerà il Cliente per posta elettronica dell'annullamento totale o, se del caso, parziale dell'ordine. In caso di annullamento totale, verrà rimborsato l'importo complessivo dell'ordine, mentre in caso di annullamento parziale verrà rimborsato unicamente il prezzo dei Prodotti o Servizi non disponibili. Qualora un Prodotto facente parte di ordini costituiti da set di Prodotti o Prodotti complementari non venga consegnato oppure non sia disponibile dopo l'ordine, il Cliente potrà annullare l'intero ordine e restituire gli altri prodotti consegnati, senza alcun costo aggiuntivo.

Data la natura dei Prodotti, alcune campagne possono essere soggette a particolari condizioni di vendita, oltre che alle presenti Condizioni di utilizzo e vendita. Tali condizioni particolari di vendita saranno visibili nella descrizione del Prodotto e nella Sezione: "+Info".

In tal caso, il Cliente, prima dell'acquisto del Prodotto, deve accettare le condizioni particolari (tutti i termini e le condizioni, nonché le tariffe previste). Le disposizioni contenute nelle presenti Condizioni di utilizzo e vendita potranno essere modificate in base alle corrispondenti condizioni particolari di vendita del Prodotto. In caso di conflitto o discrepanza, le condizioni particolari di vendita prevarranno sulle presenti Condizioni di utilizzo e vendita. Pertanto, il Cliente, oltre alle Condizioni di utilizzo e vendita, deve leggere con attenzione le condizioni particolari di vendita, che si riterranno accettate nel momento in cui questi procede all'acquisto del Prodotto.

PREZZI DEI PRODOTTI

I prezzi dei Prodotti offerti attraverso il Sito web sono comprensivi di IVA e di qualsiasi altra imposta applicabile. Tuttavia, tali prezzi non comprendono le spese di spedizione dei Prodotti. Esse vengono dettagliatamente indicate durante la procedura di pagamento e devono essere accettate dal Cliente al momento dell'ordine. Nel caso in cui il Cliente abbia aderito al Servizio Premium, non gli verranno addebitate spese di spedizione, purché l'ordine rispetti i requisiti di tale Servizio.

I prezzi e gli sconti applicati ai Prodotti offerti nel Sito web si basano sulle informazioni messe a disposizione dai fornitori di Privalia o, se del caso, sui prezzi registrati da Privalia nei punti vendita.

Privalia si riserva il diritto di apportare modifiche ai suoi prezzi in qualsiasi momento. I Prodotti verranno fatturati al prezzo in vigore al momento dell'invio dell'ordine.

SERVIZI ACCESSORI ALL'ACQUISTO DI PRODOTTI DELLA CATEGORIA HOME&DECOR

In relazione a determinati Prodotti della categoria Home&Decor, al momento della registrazione dell'ordine il Cliente potrà acquistare Servizi accessori tra cui, al momento della consegna a domicilio del Prodotto: consegna al piano, disimballaggio dello stesso per verificarne lo stato, montaggio del Prodotto, messa in funzione.

Inoltre, Il Cliente potrà chiedere in ogni momento, senza alcun costo, il ritiro gratuito dei Rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) nei casi previsti dalla normativa applicabile, al fine di smaltire detto RAEE.

Nelle condizioni particolari di vendita di ogni Prodotto viene indicato quali sono i Servizi accessori che si possono acquistare, il prezzo e i requisiti essenziali eventualmente previsti al fine della corretta prestazione del Servizio.

Il Cliente che acquista un Servizio accessorio potrà recedere dallo stesso entro 14 giorni solari a partire dall'acquisto, eccetto nel caso in cui esso sia stato già prestato completamente o qualora la sua esecuzione abbia già avuto inizio, con il consenso del Cliente, prima della conclusione di tale periodo.

Privalia rimborserà il prezzo del Servizio accessorio per cui il Cliente ha effettuato il recesso entro 14 giorni solari a partire dalla comunicazione di tale recesso.

SERVIZIO PREMIUM

Il Servizio Premium offre la possibilità di accedere anticipatamente ad alcune campagne e le spese di spedizione gratuite per tre (3) mesi (90 giorni), senza limite di acquisto. Sarà possibile rinnovarlo in qualsiasi momento dalla Sezione: "Il mio account > Servizio Premium". Questo servizio ha un costo di 9,95€.

Il Servizio Premium verrà automaticamente applicato a tutti gli acquisti superiori a 50€ (spese di spedizione escluse) ed è combinabile con il buono regalo. Se il Cliente ha un'altra promozione attiva sulle spese di spedizione, si applica sempre quella più vantaggiosa. Il Servizio Premium non si applicherà nel caso un ordine venga ampliato se l'acquisto iniziale è stato inferiore a 50€.

Sono esclusi dal Servizio Premium gli ordini che superano i limiti stabiliti di peso o volume standard, ad esempio superiori ai 20kg.

Le anteprime accessibili tramite il Servizio Premium hanno inizio il giorno precedente l'apertura della campagna nella vetrina del Sito web e sono riservate esclusivamente ai Clienti che hanno attivato questo servizio.

Il Cliente può acquistare il Servizio Premium dalla Sezione: "Il mio account > Servizio Premium" o, in alcuni casi, durante la realizzazione di un ordine, selezionando la casella di acquisto del servizio. Una volta concluso

l'acquisto del Servizio Premium, Privalia invierà al Cliente un'email di conferma e, a partire da quel momento, esso sarà automaticamente attivo nell'account del Cliente. Lo sconto sulle spese di spedizione non verrà applicato sull'ordine realizzato assieme al Servizio, ma verrà applicato a partire dall'acquisto successivo, sempre che rispetti le condizioni dello stesso. Il Servizio Premium si può cancellare, esercitando il diritto di recesso, entro quattordici (14) giorni solari a partire dalla data del suo acquisto, purché non sia stato utilizzato, da "Il mio account>Ordini". Il Cliente riceverà il rimborso entro 48h, attraverso lo stesso metodo di pagamento utilizzato per l'acquisto. I tempi per la visualizzazione del rimborso possono variare dipendendo dal metodo di pagamento.

Privalia si riserva il diritto di modificare le clausole relative al Servizio Premium, pertanto consigliamo al Cliente di prenderne visione al momento di effettuare i relativi rinnovi.

ACQUISTO DEI PRODOTTI E FORMALIZZAZIONE DEGLI ORDINI

L'acquisto di Prodotti da parte del Cliente attraverso il Sito web deve essere effettuato seguendo la procedura ivi indicata.

Privalia invierà, entro le ventiquattro (24) ore, un'email di conferma della ricezione dell'ordine e dell'acquisto effettuato. L'ordine di Prodotti e, di conseguenza, l'acquisto di Prodotti si intenderà formalizzato e perfezionato al momento della ricezione del pagamento da parte di Privalia.

PAGAMENTO DEI PRODOTTI

Il Cliente dovrà effettuare il pagamento mediante carta di credito o di debito Visa, Mastercard, Visa Electron e/o altre carte analoghe, oppure attraverso il sistema PayPal. Il documento comprovante l'acquisto corrispondente all'ordine dei Prodotti sarà disponibile e potrà essere visualizzato nella Sezione: "Il mio account >Ordini". Da questa Sezione il Cliente può inoltre scaricare la fattura relativa all'ordine. L'ente finanziario emittente della carta con cui si effettua il pagamento deve essere una banca o una cassa di risparmio italiana, oppure una succursale o filiale italiana di un'entità finanziaria estera.

Il Cliente deve comunicare a Privalia, attraverso la Sezione: "Aiuto", qualsiasi addebito non dovuto o fraudolento sulla carta utilizzata per gli acquisti sul Sito web, nel minor tempo possibile, al fine di consentire a Privalia di mettere in atto le procedure che ritenga opportune.

Privalia si avvale delle massime misure di sicurezza disponibili a livello commerciale nel settore. Inoltre, la procedura di pagamento ha luogo su un server sicuro che utilizza il protocollo SSL (Secure Socket Layer). Il server sicuro stabilisce un collegamento che consente la trasmissione delle informazioni cifrate mediante algoritmi di 128 bits, che assicurano che esse siano intelligibili unicamente per il computer del Cliente e per quello del Sito web. In tal modo, utilizzando il protocollo SSL si garantisce:

- (i) Che il Cliente sta comunicando i propri dati al server centrale di Privalia e a nessun altro.
- (ii) Che tra il Cliente e il server centrale di Privalia i dati vengano trasmessi in forma cifrata, evitandone la possibile lettura o manipolazione da parte di terzi.

Inoltre, Privalia dichiara di non avere accesso e di non registrare dati sensibili relativi al metodo di pagamento utilizzato dal Cliente. Soltanto l'ente che elabora il pagamento ha accesso a questi dati, a fini di gestione dei pagamenti e degli incassi. Una volta conclusa la procedura di acquisto, viene generato un documento elettronico stampabile dal Cliente con cui si formalizza il contratto ed esso viene archiviato nella Sezione: "Il mio account > Ordini".

Privalia ha attuato un programma di rilevazione di possibili operazioni fraudolente e si riserva il diritto di richiedere ai Clienti informazioni, conferme e/o documenti aggiuntivi, anche dopo che questi hanno effettuato uno o più

acquisti sul Sito web, mediante telefonata o messaggio di posta elettronica rivolti al numero o all'account indicati dal Cliente stesso, al fine di ricevere conferma che il Cliente abbia effettivamente realizzato e autorizzato detto/i acquisto/i e/o che la consegna o la restituzione dello stesso sia avvenuta correttamente, autorizzando così definitivamente la/e corrispondente/i transazione/i. In tale contesto, a titolo esemplificativo e non limitativo, Privalia potrà richiedere telefonicamente conferme sull'identità del Cliente, oppure richiedere: (a) una conferma o autorizzazione scritta firmata dal Cliente responsabile del/dei relativo/i acquisto/i; e (b) copia del documento di identità valido e recante la fotografia del Cliente, per avere conferma della sua identità. Privalia è tenuta a conservare tali informazioni e documenti con le più elevate misure di sicurezza a sua disposizione, ai sensi di quanto disposto dalla Legge in vigore sulla Protezione dei dati personali.

Nel caso in cui il Cliente non confermi la propria identità o non faccia pervenire a Privalia la documentazione e le informazioni richieste entro 48 ore a partire dalla richiesta telefonica o dall'invio del messaggio di posta elettronica, la/e transazione/i di cui alla detta comunicazione e l'ordine/gli ordini corrispondente/i, può/possono venire automaticamente annullato/i senza necessità di successivo avviso, e Privalia procederà al rimborso automatico del/degli importo/i pagato/i dal Cliente per detto/i acquisto/i.

Detta procedura ha lo scopo di garantire la sicurezza dei Clienti di Privalia, pertanto il Cliente, accettando le presenti Condizioni di utilizzo e vendita, accetta di assoggettarsi alla sopraindicata procedura di rilevazione di possibili operazioni fraudolente, sollevando Privalia da qualsiasi responsabilità al riguardo, e allo stesso modo autorizza Privalia ad utilizzare - per transazioni future realizzate dal Cliente stesso - le informazioni e i documenti aggiuntivi che il Cliente abbia fornito secondo quanto previsto sopra.

CANCELLAZIONE E AMPLIAMENTO DI ORDINI

I Clienti possono cancellare o ampliare gli ordini purché la campagna in questione lo consenta. Queste informazioni verranno fornite al Cliente nella campagna stessa.

Non si accetteranno cancellazioni o ampliamenti di ordini (i) se la campagna è terminata, (ii) se l'ordine si trova "in preparazione" o (iii) nelle campagne che prevedono un tempo di consegna breve e che, in ogni caso, riportino l'indicazione specifica relativa all'impossibilità di ampliare/cancellare l'ordine nella descrizione del prodotto. Nelle ipotesi sopra indicate, il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso restituendo i Prodotti una volta che gli siano stati consegnati.

Nel caso di acquisti multicampagna, i Clienti potranno acquistare Prodotti di un massimo di tre (3) campagne. Nel caso in cui alcune campagne non fossero combinabili tra loro, verrà visualizzato un messaggio apposito.

Il costo di ampliamento di un ordine sarà specificato per ogni caso particolare.

Per effettuare la cancellazione o l'ampliamento dell'ordine, il Cliente dovrà seguire la procedura stabilita nella Sezione: "Il mio account > Ordini". Non si accetteranno richieste di cancellazione o ampliamento di ordini per posta elettronica.

Privalia si riserva il diritto di cancellare un ordine nei casi e nel rispetto dei termini e delle condizioni riportati nella Sezione: "Pagamento dei Prodotti" delle presenti Condizioni di utilizzo e vendita.

CONSEGNA DI PRODOTTI

(i) Luogo e condizioni di consegna

Privalia si impegna a consegnare il Prodotto in perfetto stato all'indirizzo indicato dal Cliente che, in ogni caso, dovrà essere compreso nel Territorio italiano. La consegna verrà effettuata normalmente al piano stradale. Al fine di ottimizzare il processo di consegna, l'indirizzo indicato dal Cliente deve essere un recapito presso il quale sia possibile effettuare la consegna nel normale orario lavorativo.

Se al momento della consegna del Prodotto all'indirizzo indicato il Cliente (o persona abilitata) non è presente, Privalia contatterà il Cliente indicando la procedura che verrà seguita per finalizzare la consegna. Se trascorsi i termini indicati dalla data dell'avviso (che in nessun caso saranno inferiori a sette (7) giorni solari), il Cliente non si sarà messo in contatto con Privalia per concordare una nuova data di consegna, i Prodotti verranno restituiti ai magazzini di Privalia e il Cliente dovrà farsi carico delle spese di spedizione e restituzione.

Privalia non sarà responsabile degli errori o danni causati all'atto della consegna qualora l'indirizzo indicato dal Cliente non corrisponda al luogo di consegna desiderato dal Cliente stesso.

Qualora un ordine includa più Prodotti, Privalia potrà effettuare la consegna di tali Prodotti in varie riprese e date diverse, nel rispetto del termine di consegna comunicato ai sensi del successivo paragrafo (ii).

Per alcune campagne, come metodo di consegna il Cliente può selezionare uno tra i punti di ritiro a disposizione. In tali casi, Privalia invierà un'email al Cliente con cui gli comunicherà la data in cui i Prodotti saranno a disposizione del Cliente stesso nel punto di ritiro selezionato. Il Prodotto sarà a disposizione del Cliente nel punto di ritiro per un massimo di sette (7) giorni solari a partire dalla data indicata nell'email. Trascorso tale periodo senza che il Cliente abbia ritirato l'ordine, i Prodotti verranno restituiti ai magazzini di Privalia e il Cliente dovrà farsi carico delle spese di spedizione e restituzione, come pure di eventuali spese di gestione associate.

Al momento della consegna o del ritiro presso un Punto di ritiro dell'ordine, il Cliente dovrà esibire il proprio documento d'identità e firmare la bolla di consegna nel formato presentato ed annotare le osservazioni e problematiche riscontrate al momento della consegna, come per esempio evidenti difetti o manipolazione dei Prodotti o dell'imballaggio. Nel caso in cui la bolla sia consegnata in formato cartaceo, il Cliente dovrà richiedere una copia della bolla di consegna al trasportatore.

Nel caso in cui, alla ricezione dei Prodotti ordinati, il Cliente si accorga che l'imballaggio è rovinato oppure, una volta aperto l'imballaggio, che i Prodotti sono danneggiati dal trasporto, oppure diversi da quelli ordinati o, ancora, che mancano Prodotti relativi ad uno stesso ordine, il Cliente dovrà comunicarlo a Privalia in un termine di 5 giorni naturali dalla consegna.

(ii) Termini di consegna

Privalia informerà il Cliente del termine di consegna prima della conclusione della procedura di acquisto.

Privalia non effettua consegne di Prodotti il sabato, la domenica, durante le festività nazionali, regionali e locali.

Privalia informerà il Cliente, mediante l'invio di un'email al suo indirizzo di posta elettronica, della data di partenza dei Prodotti dai magazzini di Privalia e dei dati di contatto della società di trasporto che effettuerà la consegna.

Decorsi 20 giorni solari dal termine di consegna concordato senza che il Cliente abbia comunicato a Privalia che non ha ricevuto i Prodotti, si intenderà che il Cliente ha ricevuto correttamente detti Prodotti.

La consegna si considera effettuata a partire dal momento in cui il Prodotto viene messo a disposizione del Cliente nel luogo di consegna indicato dallo stesso o nel corrispondente punto di ritiro.

Il rischio dei Prodotti (tra gli altri, perdita, compromissione o furto) si trasferisce al Cliente a partire dal momento in cui i Prodotti vengono messo a disposizione del Cliente nel luogo di consegna.

RESTITUZIONE DEI PRODOTTI

DIRITTO DI RECESSO

(i) Procedura di reso

Il Cliente dispone di un massimo di quattordici (14) giorni solari a partire dalla data di consegna del Prodotto per recedere, totalmente o parzialmente, dal contratto di acquisto di Prodotti, in conformità con la legge vigente.

In caso di ordini multipli, tale termine decorre dalla consegna dell'ultimo dei Prodotti inclusi nello stesso ordine.

Il Cliente ha 14 giorni solari di tempo a partire dalla comunicazione di recesso per restituire a Privalia il Prodotto (o i Prodotti). Se la restituzione non avviene entro detto termine, Privalia non accetterà restituzioni di Prodotti e il recesso diventa inefficace.

Il Cliente non avrà diritto di recesso nei casi previsti nella normativa applicabile e, in particolar modo, a titolo esemplificativo e non limitativo, nelle seguenti circostanze: (i) Prodotti confezionati in conformità con le specifiche del Cliente o chiaramente personalizzati; (ii) registrazioni audio o video, programmi informatici, tolti dalla confezione da parte del Cliente; (iii) stampa quotidiana, pubblicazioni periodiche e riviste.

Per motivi di igiene e salute, Privalia non accetta i resi di biancheria intima come slip, culotte o boxer, che non siano consegnati in confezioni sigillate. Non è nemmeno consentita la restituzione di Prodotti consegnati in confezioni sigillate quando per ragioni di igiene o salute gli stessi non siano idonei ad essere restituiti e la cui confezione sia stata manomessa o aperta dopo la consegna.

Il recesso potrà essere esercitato anche per i Servizi accessori entro 14 giorni solari dal loro acquisto, salvo che – prima del decorso di tale periodo - detti Servizi siano già stati prestati integralmente o parzialmente, con il consenso del Cliente.

Per l'esercizio del recesso, il Prodotto deve trovarsi nelle stesse condizioni in cui è stato consegnato, con l'imballaggio e le etichette originali. Il Cliente dovrà inviare il Prodotto nella stessa confezione in cui lo ha ricevuto, o in un formato simile. Nel pacco dovrà essere inserita la bolla di reso dei Prodotti.

Per agevolare e rendere più comoda e rapida la procedura di reso, Privalia mette a disposizione del Cliente il sistema "Resofacile" nella Sezione: "Il mio account>Resofacile". Il Cliente dovrà indicare data e fascia oraria in cui desidera che sia effettuato il ritiro presso il suo domicilio. Una volta conclusa la procedura di reso prevista nella Sezione: "Il mio account>Resofacile", Privalia invierà al Cliente un'email riepilogativa di conferma con data e ora della restituzione.

Il Cliente potrà anche esercitare il diritto di recesso inviando autonomamente il Prodotto da restituire all'indirizzo indicato sul Modulo di Recesso disponibile nella Sezione "Aiuto: Come restituire un prodotto?". In tal caso, si prega al Cliente di compilare il Modulo di Recesso ed inviare il pacco con il Prodotto da restituire all'indirizzo indicato sul modulo, seguendo la procedura indicata su tale Sezione.

(ii) Rimborso del prezzo

Nel caso in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso, questi avrà diritto al rimborso del prezzo dei Prodotti restituiti, oltre che delle spese di spedizione ordinarie purché siano rispettati i requisiti stabiliti nelle Condizioni di utilizzo e di vendita e i Prodotti restituiti siano nelle stesse condizioni in cui sono stati consegnati, non siano stati utilizzati (eccetto per quanto necessario al fine di verificarne la conformità con la loro descrizione), lavati, danneggiati, tolti

dalla confezione - quando per ragioni di igiene o salute gli stessi non siano idonei ad essere restituiti - ovvero smarriti prima di arrivare alle sedi di Privalia.

In caso di esercizio del diritto di recesso, il Cliente dovrà farsi carico delle spese di spedizione per la restituzione. In caso di utilizzo del sistema "Resofacile", le spese di trasporto del reso sono pari a 7€ per tutto il Territorio Italiano, salvo che le condizioni particolari di vendita prevedano un costo diverso a causa della particolarità del Prodotto da restituire. Se la restituzione comprende almeno un articolo voluminoso (da intendersi, ad esempio, un articolo il cui peso supera i 20 kg), il costo del trasporto per il reso sarà pari a 29€ per tutto il territorio Italiano. Tali spese sono pagate dal Cliente con la stessa modalità con cui è stato pagato il prezzo di acquisto dei Prodotti. Le spese di reso qui indicate possono essere modificate da Privalia in qualsiasi momento.

Privalia verificherà nel proprio magazzino l'adeguatezza del prodotto restituito, riservandosi il diritto di non effettuare il rimborso qualora constati che il Prodotto acquistato e quello restituito non corrispondono, oppure che il reso non è stato effettuato secondo le presenti Condizioni di utilizzo e vendita.

I resi parziali di un ordine daranno luogo ai corrispondenti rimborsi parziali del prezzo e delle spese di spedizione. Le spese di spedizione verranno rimborsate in proporzione al valore del prodotto restituito.

In caso di recesso, Privalia effettuerà la restituzione del prezzo e delle spese di spedizione mediante lo stesso sistema di pagamento usato dal Cliente per l'acquisto dei Prodotti, entro quarantotto (48) ore dalla conferma di arrivo al magazzino del Prodotto (o dei Prodotti) restituito e, in ogni caso, entro un periodo non superiore a 14 giorni solari dal giorno in cui il Cliente ha comunicato il recesso. L'effettuazione del rimborso del prezzo e delle spese di spedizione sul conto o sulla carta del Cliente dipende dalla carta e dall'entità emittente. Il termine di effettuazione del rimborso del prezzo sarà di un massimo di sette (7) giorni solari per le carte di debito e di trenta (30) giorni solari per quelle di credito.

CONSEGNE NON CONFORMI AGLI ORDINI

(i) Restituzione di prodotti

Il Cliente avrà diritto al rimborso del prezzo, delle spese di spedizione e delle spese di restituzione per il reso dei Prodotti difettosi o dei Prodotti consegnati che non corrispondano all'ordine effettuato dal Cliente stesso, in conformità con la legge applicabile.

In tali casi, il reso dei Prodotti a Privalia potrà essere effettuato nel modo previsto al paragrafo "DIRITTO DI RECESSO - (i) Procedura di reso", oppure contattando "Attenzione al Cliente" attraverso la Sezione "Aiuto". In caso di reso di Prodotti difettosi, ovvero che non corrispondono all'ordine effettuato dal Cliente, Privalia si farà carico dei costi di trasporto per la restituzione dei Prodotti, purché tale restituzione avvenga all'interno del Territorio Italiano (isole comprese).

GARANZIA DI CONFORMITÀ PER PRODOTTI DIFETTOSI O NON CONFORMI

(i) Contenuto della Garanzia legale di conformità

I Prodotti sono coperti dalla garanzia legale in caso di mancata conformità degli stessi qualora essa si manifesti entro un periodo di due (2) anni a partire dalla data di consegna e in linea con quanto stabilito dalla normativa vigente. Il Cliente deve informare Privalia della non conformità entro due (2) mesi dal momento in cui si è reso conto della stessa.

La garanzia offerta corrisponde a quella specificata dal Codice del Consumo (D.lgs. 206/2005) agli articoli da 128 a 132. La durata e le modalità di esercizio di detta garanzia sono illustrate dettagliatamente nella scheda descrittiva dei Prodotti.

Nel caso di Prodotti non conformi, Privalia non può offrirne la sostituzione o la riparazione. In tal caso, il Cliente avrà diritto, a sua scelta, alla riduzione del prezzo (secondo una percentuale da concordarsi con Privalia sulla base delle circostanze) o alla risoluzione del contratto, che comporta la restituzione integrale del prezzo del Prodotto difettoso o non conforme e delle spese di spedizione.

(ii) Obblighi del Cliente in merito alla garanzia

Il Cliente dovrà seguire, in ogni momento, il foglio informativo del produttore (o distributore ufficiale in Italia) e le istruzioni per il corretto uso e la corretta installazione del Prodotto, nonché tutte le informazioni inerenti alla garanzia.

Il Cliente potrà avvalersi della garanzia su un Prodotto secondo la normativa vigente in materia di garanzia dei beni di consumo. In caso di dubbi, il Cliente può mettersi in contatto con Privalia per mezzo dei moduli presenti sul Sito web per ricevere assistenza relativamente ai passaggi da seguire e alle informazioni necessarie per la presentazione dei reclami relativi alla garanzia di conformità.

(iii) Esclusioni

La garanzia non copre i difetti causati da negligenza, urti, uso o manipolazione impropria, tensione di rete non idonea, incidenti elettrici, installazione e/o utilizzo non conforme alle istruzioni d'uso o non effettuata dal servizio tecnico autorizzato, se del caso, né materiali o Prodotti deperibili, usurati in seguito a normale utilizzo o deteriorabili. Sono inoltre esclusi dalla garanzia i Prodotti modificati o riparati dal Cliente o da qualsiasi altra persona non autorizzata dal fabbricante o dal fornitore. Nel caso di Prodotti informatici, la garanzia non copre l'eliminazione di virus, il ripristino di software per lo stesso motivo o la reinstallazione di software in seguito alla cancellazione dello stesso.

Tra altri casi, il Cliente non avrà diritto a esercitare la garanzia dei Prodotti e, di conseguenza, essa non sarà applicabile:

a) in mancanza di prova di acquisto dei Prodotti;

b) se il numero di identificazione e il Prodotto in garanzia vengono manipolati o riparati senza che ne sia messo a conoscenza il servizio tecnico o il produttore (o distributore ufficiale in Italia) che ha emesso la garanzia e senza la loro autorizzazione;

c) se vengono modificati, alterati o sostituiti alcuni dati della garanzia fornita o della prova di acquisto dei Prodotti. Per usufruire della garanzia, è fondamentale conservare la prova di acquisto dei Prodotti.

(iv) Garanzie commerciali e Prodotti durevoli

Nel caso in cui il fabbricante conceda garanzie commerciali aggiuntive, per esercitarle sarà necessario aver conservato il corrispondente certificato di garanzia.

Per quanto riguarda i Prodotti durevoli, Privalia fornirà al Cliente tutte le informazioni relative al servizio post-vendita eventualmente prestato dal produttore (o distributore ufficiale in Italia).

PROPRIETÀ INTELLETTUALE E INDUSTRIALE

“Privalia” è un marchio registrato presso l’Ufficio Spagnolo Brevetti e Marchi al numero M 2690583, M 2690585, M 2690587, e presso l’Ufficio Brevetti e Marchi dell’Unione Europea al numero 009417213, 009335861, 009335803, 009299728, 005171335, pertanto è espressamente vietato qualsiasi utilizzo da parte di terzi dello stesso o di qualsiasi segno identificativo simile che possa generare confusione sull’origine o sulla titolarità, senza la preventiva autorizzazione scritta di Privalia Vendita Diretta S.r.l.

I siti web “www.privalia.com” e “www.privalia.it” sono domini registrati da Privalia Venta Directa, S.A. Tali domini e il marchio “Privalia” non si possono utilizzare, senza la preventiva autorizzazione esplicita e per iscritto del titolare, in relazione ad altri Prodotti o Servizi che non siano di Privalia Vendita Diretta S.r.l., in modo tale da causare confusione tra i nostri Clienti o screditare Privalia Vendita Diretta S.r.l.

Privalia detiene tutti i diritti su contenuto, design e codice sorgente del Sito web inclusi, a titolo esemplificativo e non limitativo, fotografie, immagini, testi, loghi, disegni, marchi, denominazioni commerciali e dati presenti nel Sito web.

Il contenuto di questo Sito web è inoltre considerato software informatico e, di conseguenza, ad esso si applica anche la normativa italiana e comunitaria europea vigente in materia.

È espressamente vietata la riproduzione totale o parziale del Sito web, anche tramite link ipertestuale, come pure di qualsiasi parte del contenuto senza la preventiva autorizzazione esplicita e per iscritto di Privalia.

Sono altresì assolutamente vietati la copia, la riproduzione, l’adattamento, la modifica, la distribuzione, la commercializzazione, la comunicazione pubblica e/o qualsiasi altra azione che comporti una violazione della normativa vigente italiana e/o di normative internazionali in materia di proprietà intellettuale e/o industriale, come pure l’utilizzo dei contenuti del sito senza la preventiva autorizzazione esplicita e per iscritto di Privalia.

Privalia informa che non concede alcuna licenza né autorizzazione esplicita o implicita sui diritti di proprietà intellettuale e/o industriale o su qualsiasi altro diritto o proprietà correlati, direttamente o indirettamente, ai contenuti presenti sul Sito web.

RESPONSABILITÀ DI PRIVALIA

Privalia non si assume alcuna responsabilità derivante, a titolo esemplificativo e non limitativo:

a) dall’utilizzo che i Clienti o gli Utenti possono fare dei materiali del Sito web o dei siti indicati mediante link, siano essi vietati o meno, in violazione dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale dei contenuti del Sito web o di terzi;

b) dagli eventuali danni e pregiudizi causati ai Clienti o agli Utenti in conseguenza di un utilizzo normale o anomalo degli strumenti di ricerca, dell’organizzazione o localizzazione dei contenuti e/o dell’accesso al Sito web e, in generale, degli errori o dei problemi causati nello sviluppo o nell’implementazione degli elementi tecnici che il Sito web o un programma possono mettere a disposizione del Cliente o dell’Utente;

c) dai contenuti delle pagine a cui i Clienti o gli Utenti possono accedere tramite link inseriti nel Sito web, siano essi autorizzati o meno;

d) dagli atti o dalle omissioni di terzi, indipendentemente dal fatto che tali terzi possano essere contrattualmente vincolati a Privalia;

e) dall'accesso da parte di minorenni ai contenuti presenti sul Sito web, essendo compito dei genitori o dei tutori esercitare un controllo adeguato sull'attività dei figli o minori a loro affidati ovvero installare strumenti di controllo dell'uso di Internet allo scopo di evitare l'accesso a materiali o contenuti non idonei ai minori, così come l'invio di dati personali senza la preventiva autorizzazione dei genitori o tutori;

f) da errori o ritardi nell'accesso al Sito web da parte del Cliente all'atto dell'inserimento dei propri dati nella procedura di acquisto, dalla lentezza o dall'impossibilità di ricezione da parte della conferma dell'ordine del Cliente o da qualsiasi anomalia che possa verificarsi quando tali eventi siano dovuti a problemi della rete Internet, a caso fortuito o a forza maggiore, ovvero a qualsiasi altro evento non prevedibile indipendente dalla buona fede di Privalia;

g) da difetti o problemi che si possono verificare nelle comunicazioni, cancellazione o trasmissioni incomplete, ragion per cui non viene garantito che i servizi del Sito web siano costantemente operativi;

h) dagli errori o danni causati al Sito web da un uso del servizio inefficiente e in mala fede da parte del Cliente o dell'Utente;

i) dalla mancata operatività o da problemi relativi all'indirizzo di posta elettronica fornito dal Cliente per l'invio della conferma dell'ordine.

Privalia si impegna a risolvere i problemi che possono sorgere e a offrire tutta l'assistenza necessaria al Cliente per arrivare a una soluzione rapida e soddisfacente degli inconvenienti che si possono verificare nel Sito web.

Privalia ha altresì il diritto di realizzare, a intervalli definiti, campagne promozionali per favorire l'iscrizione di nuovi membri al suo servizio. Privalia si riserva il diritto, sempre nel rispetto della normativa applicabile, di modificare le condizioni applicabili alle promozioni, di prorogarle previa debita comunicazione, ovvero di procedere all'esclusione di qualsiasi partecipante ad esse nel caso constatati anomalie, abusi o comportamenti poco etici nella partecipazione degli stessi (come ad esempio, attività fraudolenta).

PARZIALE NON VALIDITÀ

Nel caso in cui qualsiasi clausola delle presenti Condizioni di utilizzo e vendita venga dichiarata non valida, le altre clausole rimarranno in vigore e dovranno essere interpretate tenendo conto della volontà delle parti e della finalità di tali Condizioni di utilizzo e vendita.

Il mancato esercizio da parte di Privalia di qualsiasi diritto derivante da tali Condizioni di utilizzo e vendita non dovrà essere interpretato come una rinuncia a tale diritto, eccetto nel caso di rinuncia esplicita e per iscritto da parte di Privalia o di prescrizione dell'azione, a seconda dei casi.

MODIFICA DELLE CONDIZIONI DI UTILIZZO E VENDITA

Privalia si riserva il diritto di modificare, in qualsiasi momento e senza preavviso, il layout e la configurazione del Sito web, come pure le Condizioni di utilizzo e vendita e le Politiche sulla Privacy e Politica sui Cookies. Clienti e Utenti avranno sempre a disposizione le presenti Condizioni di utilizzo e vendita in un sito visibile, a libero accesso per tutte le consultazioni che essi vogliano effettuare. Ogni volta che accedono al Sito web, i Clienti e gli Utenti devono leggere con attenzione le presenti Condizioni di utilizzo e vendita. In ogni caso, l'accettazione delle Condizioni di utilizzo e vendita, vigenti in ogni momento, costituisce un passaggio preliminare e indispensabile per la richiesta di qualsiasi Prodotto o Servizio disponibile attraverso il Sito web.

COMUNICAZIONI TRA PRIVALIA E IL CLIENTE

Tutte le comunicazioni inviate da Privalia al Cliente relative alle presenti Condizioni di utilizzo e vendita o all'acquisto di Prodotti e Servizi attraverso il Sito web avverranno per iscritto attraverso la Sezione: "Aiuto" e in conformità con le procedure di comunicazione stabilite nelle presenti Condizioni di vendita e utilizzo per ciascun caso particolare.

Oltre alla Sezione: "Aiuto", Privalia fornisce al Cliente anche l'indirizzo email di supporto attenzionealcliente@privalia.com.

Nei restanti casi non esplicitamente regolati da queste Condizioni di utilizzo e vendita, le comunicazioni che il Cliente intende inviare a Privalia dovranno essere rivolte all'indirizzo di Privalia indicato nella precedente clausola 1 e avvenire per iscritto, mediante un sistema che consenta a Privalia di confermarne contenuto e ricezione.

COMPLETEZZA DELLE CONDIZIONI DI UTILIZZO E VENDITA

Le presenti Condizioni di utilizzo e vendita e il contratto che documenta l'acquisto da parte del Cliente dei Prodotti o Servizi costituiscono l'unica ed esplicita volontà di Privalia e del Cliente in relazione all'oggetto dello stesso e annullano e sostituiscono qualsiasi altro accordo o contratto, in forma verbale o scritta, concluso precedentemente tra le parti. Eventuali modifiche delle presenti Condizioni di utilizzo e vendita o del contratto che documenta l'acquisto dei Prodotti o Servizi dovranno avvenire per iscritto e di comune accordo tra Privalia e il Cliente.

CESSIONE DI DIRITTI E OBBLIGHI

Privalia e il Cliente possono cedere e/o trasmettere liberamente, in qualsiasi momento e in conformità con la normativa applicabile, i diritti e gli obblighi relativi alle presenti Condizioni di utilizzo e vendita o all'acquisto di Prodotti e/o Servizi attraverso il Sito web. La parte che cede i propri diritti ha l'obbligo di comunicarlo all'altra, indicando l'identità della persona/entità a cui tali diritti e obblighi sono stati ceduti. Tale comunicazione deve avvenire per iscritto e con un mezzo che ne garantisca la ricezione.

LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

Le presenti Condizioni di utilizzo e vendita sono regolamentate dalla legge italiana.

In caso di controversie o dispute derivanti dall'acquisto di Prodotti e/o Servizi attraverso il Sito web e/o dalle presenti Condizioni di utilizzo e vendita e per la risoluzione di qualsiasi conflitto, le parti sono soggette alla competenza del foro della città dove il Cliente o l'Utente ha la propria residenza o il proprio domicilio.

La Commissione europea fornisce inoltre ai consumatori la risoluzione delle controversie online la piattaforma UE per risolvere le controversie in via amichevole (articolo 14, paragrafo 1 Regolamento (UE) 524/2013), accessibile sul sito web <http://ec.europa.eu/odr>.