

Le presenti Condizioni Generali di Vendita sono redatte in lingua **italiana** e disciplinano l'offerta e la vendita di prodotti e/o servizi sul sito **www.expertonline.it** ("Sito") oltre, per quanto qui non previsto, alle disposizioni del Codice del Consumo e del D.Lgs. n. 70/2003 e del codice civile.

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**"), gestisce e mantiene il Sito per conto di Expert Italy S.p.A consortile Via Gustavo Fara, 35 - 20124 MILANO ("**Expert Italia**").

Expert è un marchio registrato di cui Expert Italia è licenziataria esclusiva per l'Italia. 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.

Identificazione del soggetto venditore

I prodotti e/o i servizi acquistati sul Sito ("Prodotti") sono offerti in vendita e venduti: da Ecommerce Outsourcing nel caso in cui il cliente durante il procedimento di acquisto scelga come modalità di consegna la consegna presso l'indirizzo di spedizione indicato nel modulo d'ordine ("Consegna a Domicilio"); dal punto vendita Expert, selezionato dal cliente durante il procedimento di acquisto e identificato nel dettaglio durante tale procedimento e prima che il cliente trasmetta l'ordine ("Punto Vendita Expert"), nel caso in cui il cliente scelga come modalità di consegna la consegna presso un punto vendita Expert con contestuale pagamento dell'Importo Totale Dovuto in relazione all'ordine ("Ritiro presso un Negozio Expert").

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**") ed emendamenti seguenti.

Il cliente è tenuto a leggere attentamente le presenti Condizioni Generali di Vendita, che sono messe a sua disposizione, in formato pdf, all'inizio della presente sezione del Sito, e di cui gli è consentita la memorizzazione e la riproduzione, nonché tutte le altre informazioni che il Venditore gli 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 o dal Punto Vendita Expert 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 e il Punto Vendita Expert non sono responsabili 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 e il Punto Vendita Expert non effettuano alcun controllo e/o monitoraggio. Ecommerce Outsourcing e il Punto Vendita Expert non sono pertanto responsabili 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.

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. Se viene scelta la modalità di consegna "Ritiro presso un Negozio Expert" l'utente deve essere loggato o procedere con la registrazione alla MyExpert.

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

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, previo rilascio del consenso, in conformità all'informativa sulla privacy relativa alla registrazione alla MyExpert
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 e gestire le proprie preferenze e i propri consensi privacy.

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 e/o il Punto Vendita Expert indenni e manlevati 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 e/o il Punto Vendita Expert si riservano 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 5% 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 al Venditore, 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 cui Ecommerce Outsourcing si serve;

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 istruzioni tipo sul recesso e il modulo tipo di recesso;

il modulo d'ordine sarà archiviato 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 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 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 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 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 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, farà 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, farà fede la descrizione del Prodotto contenuta nel modulo d'ordine trasmesso dal cliente.

A seconda della loro natura, i prodotti potrebbero essere muniti di cartellino identificativo fissato con sigillo monouso (es. prod. di abbigliamento).

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 da quello presente nel Punto Vendita, anche se per i prodotti prenotati sul sito con modalità ritiro in Punto Vendita, il Punto Vendita si impegna a tenere valido il prezzo visualizzato dal cliente sul Sito.

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 alle 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.

Modalità 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.

Pagamenti disponibili per ordini con consegna al domicilio del cliente:

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.

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 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 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 verifici 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.

Contrassegno

Il pagamento dei Prodotti acquistati sul Sito può essere effettuato alla consegna, scegliendo la modalità di pagamento in contrassegno.

Tale modalità di pagamento è disponibile solo nel caso in cui il cliente scelga come modalità di consegna la Consegna a Domicilio. Nel caso di pagamento mediante contrassegno, il contratto di acquisto è sempre quindi concluso con Ecommerce Outsourcing.

In caso di pagamento in contrassegno, è dovuto un contributo supplementare per la consegna. L'esatto ammontare di tale contributo sarà specificamente indicato durante il procedimento di acquisto, nella pagina di scelta della modalità di pagamento, prima che il cliente effettui la trasmissione dell'ordine, e nell'email di "Conferma registrazione ordine".

Tale contributo è anche indicato nella Scheda Tecnica tramite il pulsante "Pagamenti". Il pagamento mediante contrassegno dovrà essere effettuato al corriere in contanti (entro i limiti di legge).

Nel caso in cui il cliente abbia scelto come modalità di pagamento il contrassegno, la consegna del Prodotto è subordinata al previo pagamento dell'Importo Totale Dovuto con i mezzi sopra indicati.

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 potrà avvenire, a scelta del cliente, o presso l'indirizzo di spedizione indicato dal cliente nel modulo d'ordine ("Consegna a Domicilio") o presso il Punto Vendita Expert, selezionato dal cliente durante il procedimento di acquisto e identificato nel dettaglio durante tale procedimento e prima che il cliente trasmetta l'ordine ("Ritiro presso un Negozio Expert").

La consegna dei prodotti dovrà necessariamente essere nel territorio italiano.

Si ricorda che nel caso di Consegna a Domicilio il contratto di acquisto è concluso tra il cliente e Ecommerce Outsourcing mentre nel caso Ritiro presso un Negozio Expert il contratto di acquisto è concluso tra il cliente e il Punto Vendita Expert selezionato dal cliente durante il procedimento di acquisto e i cui estremi identificativi sono indicati durante tale procedimento, nell'email "Conferma registrazione ordine."

Consegna a Domicilio

Nel caso in cui il cliente scelga la Consegna a Domicilio, la consegna dei Prodotti è effettuata in tutti gli Stati indicati nelle premesse delle presenti Condizioni Generali di Vendita all'indirizzo di spedizione indicato dal cliente nel modulo d'ordine. La Consegna a Domicilio, 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 a Domicilio 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 a Domicilio 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 e/o all'ordine 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 nella e-mail di "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.

Ove applicabili, sono a carico del cliente gli oneri e i dazi doganali, i quali non verranno rimborsati in caso di risoluzione, per qualsivoglia motivo, del contratto di acquisto. In ogni caso, la somma dovuta a titolo di oneri e dazi doganali non rimborsabili in caso di risoluzione del contratto di acquisto, verrà esplicitamente indicata nella procedura di acquisto, prima che il cliente trasmetta l'ordine.

Ove applicabili, sono a carico del cliente gli oneri e i dazi doganali, i quali non verranno rimborsati in caso di risoluzione, per qualsivoglia motivo, del contratto di acquisto. In ogni caso, la somma dovuta a titolo di oneri e dazi doganali non rimborsabili in caso di risoluzione del contratto di acquisto, verrà esplicitamente indicata nella procedura di acquisto, prima che il cliente trasmetta l'ordine.

In caso di recesso parziale da Ordini Multipli o di risoluzione parziale del contratto di acquisto, l'importo delle spese di consegna da rimborsare al cliente sarà calcolato sulla base del peso del Prodotto oggetto di recesso o di risoluzione, operando una ripartizione proporzionale delle spese di Consegna a Domicilio in relazione a ciascun Prodotto facente parte dell'Ordine Multiplo, con restituzione di quelle imputabili al Prodotto restituito. In ogni caso, l'importo delle spese di Consegna a Domicilio da restituire non potrà mai superare quello effettivamente corrisposto dal cliente.

Ai sensi dell'art 14 D.P.R. 445/2000 e DL 52/2004, per ogni acquisto effettuato sul Sito e per il quale il cliente abbia scelto la Consegna a Domicilio, Ecommerce Outsourcing emette fattura del materiale spedito, inviandola tramite e-mail all'intestatario dell'ordine di acquisto (allegato all'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 a Domicilio si intende 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.

il Venditore si è espressamente rifiutato di consegnare i Prodotti;

il rispetto del termine di consegna indicato durante il procedimento di acquisto e nella e-mail di “Conferma Registrazione Ordine” deve considerarsi essenziale, tenuto conto di tutte le circostanze che hanno accompagnato la conclusione del contratto;

il cliente ha informato il Venditore, prima della conclusione del contratto, che la consegna entro una data determinata è essenziale.

Ai sensi degli artt. 52 e ss. del Codice del Consumo, 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 diretti della restituzione dei beni, come previsti in questa sezione e senza dover fornire alcuna motivazione, entro il termine di quattordici giorni di calendario (“Periodo di Recesso”). Il Periodo di Recesso scade dopo 14 giorni:

nel caso di ordine relativo a un solo Prodotto, dal giorno in cui il cliente o un terzo, diverso dal vettore e designato dal cliente, acquisisce il possesso fisico dei Prodotti;
nel caso di un Ordine Multiplo con consegne separate, dal giorno in cui il cliente o un terzo, diverso dal vettore e designato dal cliente, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo Prodotto;

nel caso di un ordine relativo alla consegna di un Prodotto consistente di lotti o pezzi multipli, dal giorno in cui il cliente o un terzo, diverso dal vettore e designato dal cliente, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo lotto o pezzo.

Per esercitare il diritto di recesso, il cliente deve informare Ecommerce Outsourcing, prima della scadenza del Periodo di Recesso, 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 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 senza indugio 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 tipo (“Modulo di Recesso Cartaceo”) fornito da Ecommerce Outsourcing, disponibile a questo link e allegato altresì alla e-mail di “Conferma Registrazione Ordine”;

Il Modulo di Recesso Cartaceo debitamente compilato deve essere inviato a Ecommerce Outsourcing, prima della scadenza del Periodo di Recesso, all’indirizzo o al numero di fax indicato sullo stesso. Il cliente ha esercitato il proprio diritto di recesso entro il Periodo di Recesso, se il Modulo di Recesso Cartaceo è inviato dallo stesso prima della scadenza del Periodo di Recesso ;

(c) presentare una qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto (“Dichiarazione di Recesso”). La Dichiarazione di Recesso dovrà essere inviata ai seguenti recapiti: via fax al numero +39 02 99762935, oppure via raccomandata all’indirizzo Ecommerce Outsourcing s.r.l., via Sesia 5, 20017 Rho (Mi). Nel caso in cui il cliente si avvalga della Dichiarazione di Recesso, lo si invita a indicare nella Dichiarazione di Recesso il numero dell’ordine, il/i Prodotto/i per il/i quale/i intende esercitare il diritto di recesso e il suo indirizzo.

Il cliente ha esercitato il proprio diritto di recesso entro il Periodo di Recesso se la Dichiarazione di Recesso è inviata dal consumatore prima della scadenza del Periodo di Recesso. Poiché l’onere della prova relativa all’esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del Periodo di Recesso incombe sul cliente, è nell’interesse del cliente avvalersi di un supporto durevole quando comunica a Ecommerce Outsourcing il proprio recesso.

Il Prodotto, opportunamente imballato e protetto, dovrà essere spedito a Ecommerce Outsourcing senza indebito ritardo e in ogni caso entro il termine di 14 giorni di calendario dalla data in cui il cliente ha comunicato a Ecommerce Outsourcing la propria decisione di recedere. Il termine è rispettato se il cliente spedisce il Prodotto prima della scadenza del periodo di 14 giorni.

Le Istruzioni Tipo sul Recesso, contenenti le informazioni sull’esercizio del diritto di recesso, sono messe a disposizione del cliente sul Sito prima della conclusione del contratto, tramite il link “Diritto di Recesso” e allegate alla e-mail di Conferma Registrazione Ordine.

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, lavato 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 o sporcizia, completo in ogni sua parte, corredato da tutti gli accessori e i fogli illustrativi, con i cartellini identificativi, 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, possibilmente nella loro confezione originale, e comprensivi di eventuali accessori (es. grucce, copriabiti, cinture, cavi, batterie, manuali...) e/o da elementi che ne costituiscono parte integrante (es: cartellino identificativo con sigillo monouso).

Ad esempio, in caso di prodotto di abbigliamento, il cartellino identificativo, deve essere ancora fissato ai Prodotti con il sigillo monouso, esso costituisce parte integrante del Prodotto; in caso di prodotti appartenenti alla categoria calzature, le soles devono essere in perfette condizioni e non presentare segni di alcun tipo. Inoltre, in caso di prodotti appartenenti alla categoria biancheria intima (costumi da bagno, slip, boxer etc.), a tutela dell'igiene, si invita l'utente a provarli con indosso il proprio intimo, in ogni caso, i Prodotti non dovranno presentare alcun segno di uso. Il recesso, inoltre, trova applicazione al Prodotto nella sua interezza. Esso non può essere esercitato in relazione a parti e/o accessori del Prodotto.

Il cliente deve provvedere a restituire il Prodotto a Ecommerce Outsourcing utilizzando un vettore a propria scelta. Le spese dirette di restituzione del Prodotto sono a carico del cliente. Nel caso di beni che per loro natura non possono essere normalmente restituiti a mezzo posta, nelle Istruzioni Tipo sul Recesso sarà indicato il costo massimo stimato della restituzione di tali Prodotti, individuati per tipologia. Le Istruzioni Tipo sul Recesso, contenenti le informazioni sull'esercizio del diritto di recesso, sono messe a disposizione del cliente sul Sito prima della conclusione del contratto, tramite il link "Diritto di Recesso", accessibile anche dalla Scheda Tecnica del Prodotto e allegate alla e-mail di Conferma Registrazione Ordine. Ai fini di restituzione del Prodotto entro il termine di 14 giorni di calendario dalla data in cui il cliente ha comunicato a Ecommerce Outsourcing la propria decisione di recedere, il cliente può servirsi, a sua scelta e fatta salva la facoltà di seguire la procedura di restituzione prevista al paragrafo che precede, della procedura alternativa di restituzione a mezzo del corriere indicato da Ecommerce Outsourcing. In tal caso, il cliente dovrà utilizzare l'etichetta precompilata che Ecommerce Outsourcing gli ha inviato per e-mail dopo che egli ha comunicato il proprio recesso. L'etichetta andrà attaccata sul pacco contenente il Prodotto che il cliente intende restituire, avendo cura che essa copra l'etichetta relativa alla spedizione con cui è stato consegnato il pacco al cliente. L'utente potrà quindi contattare il corriere indicatogli da Ecommerce Outsourcing via email con relativo numero di telefono ed eventuali costi di chiamata, per prenotare il ritiro del pacco e concordare la data e il luogo di ritiro. La spedizione avviene sotto la responsabilità di Ecommerce Outsourcing, ma i costi diretti della restituzione del Prodotto a Ecommerce Outsourcing sono a carico dell'utente; tali costi saranno pari a quelli sostenuti dal cliente per ricevere in consegna il Prodotto e verranno direttamente trattenuti da Ecommerce Outsourcing dall'importo che sarà rimborsato all'utente a seguito dell'esercizio del recesso, a norma del paragrafo che

segue.

Se il cliente recede dal contratto, Ecommerce Outsourcing procederà al rimborso delle somme pagate dal cliente per il Prodotto, compresi i costi di consegna e quelli dei “Servizi aggiuntivi di consegna” eventualmente acquistati dal cliente, escluso l’importo pagato per l’eventuale acquisto di “Servizi Aggiuntivi” diversi dalla 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. Ove applicabili e esplicitamente indicati durante il procedimento di acquisto, sono a carico del cliente gli oneri e i dazi doganali, i quali non verranno rimborsati in caso di esercizio del diritto di recesso. Secondo quanto previsto dall’art. 56, III comma del Codice del Consumo, Ecommerce Outsourcing potrà sospendere il rimborso fino al ricevimento dei Prodotti oppure fino alla avvenuta dimostrazione da parte del cliente di avere spedito i Prodotti, se precedente, fatto salvo il caso in cui il cliente si avvalga della modalità di restituzione a mezzo del corriere, di cui al paragrafo che precede.

Impregiudicato quanto sopra previsto in relazione al rimborso dei costi di restituzione del Prodotto per il caso in cui il cliente si avvalga della modalità di restituzione a mezzo del corriere di cui al paragrafo che precede, 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 mezzi di pagamento (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 Tecnica del Prodotto e, in ogni caso, durante il procedimento di acquisto, prima che il cliente 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: cartellino identificativo, sigillo monouso, grucce, cinture, cavi, batterie, manuali, ...), esso non comporterà la risoluzione del contratto e, conseguentemente, non darà diritto al rimborso di quanto pagato dal cliente per il Prodotto. Ecommerce Outsourcing ne darà comunicazione al cliente tramite e-mail

entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento del Prodotto, respingendo la richiesta di recesso. Il Prodotto, qualora sia già pervenuto a Ecommerce Outsourcing, rimarrà presso la stessa a disposizione del cliente per il ritiro che dovrà avvenire a spese e sotto la responsabilità del cliente stesso.

Nel caso in cui il Prodotto per il quale è stato esercitato il recesso abbia subito una diminuzione di valore risultante da una manipolazione del bene diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento del Prodotto, l'importo di rimborso sarà decurtato di un importo pari a tale diminuzione di valore. Della circostanza e del conseguente diminuito importo di rimborso Ecommerce Outsourcing darà comunicazione al cliente, per e-mail, entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento del Prodotto, fornendo allo stesso, nel caso in cui il rimborso sia già stato corrisposto, le coordinate bancarie per il pagamento dell'importo dovuto dal cliente a causa della diminuzione di valore del Prodotto.

dopo aver esercitato il diritto di recesso entro il Periodo di Recesso, con le modalità sopra indicate, restituire il Prodotto presso il Punto Vendita Expert presso cui hanno ritirato e pagato il Prodotto entro il Termine per la Restituzione; le spese di restituzione al Punto Vendita Expert sono a carico del cliente;

esercitare il diritto di recesso presso il Punto Vendita Expert presso cui il cliente ha ritirato e pagato il Prodotto, entro il Periodo di Recesso, consegnando allo stesso il Modulo Tipo di Recesso e/o la Dichiarazione di Recesso ovvero compilando il primo o effettuando la seconda presso il Punto Vendita Expert e procedere alla restituzione del Prodotto entro il Termine per la Restituzione o

avvalendosi di un vettore a propria scelta e a proprie spese, come sopra indicato o restituendo il Prodotto allo stesso Punto Vendita Expert contestualmente all'esercizio del diritto di recesso o successivamente, nel rispetto, in ogni caso, del Termine per la Restituzione;

nel caso in cui il cliente desideri esercitare il diritto di recesso presso il Punto Vendita Expert e non abbia già compilato e sottoscritto il Modulo Tipo di Recesso o la Dichiarazione di Recesso, l'addetto al Punto Vendita Expert stamperà il Modulo Tipo di Recesso e chiederà al cliente di compilarlo e sottoscriverlo;

l'esercizio del diritto di recesso e/o la restituzione del Prodotto presso il Punto Vendita Expert, con le modalità sopra indicate, sono consentiti solo presso lo stesso Punto Vendita Expert presso cui è avvenuto il ritiro e il pagamento del Prodotto; punti vendita Expert diversi da quello presso cui il cliente ha pagato e ritirato il Prodotto oggetto del recesso non sono autorizzati all'accettazione del reso, non possono cioè né ricevere la Dichiarazione di Reso o il Modulo Tipo di Recesso né i Prodotti resi; il Punto Vendita Expert rilascerà al cliente una ricevuta attestante, a seconda dei casi, il ricevimento della richiesta di recesso e/o la presa in carico del Prodotto e/o l'effettuazione del rimborso e la data in cui tali operazioni sono state compiute; nel caso di rimborso in denaro contante (nei limiti di legge), sarà richiesto al cliente di sottoscrivere un documento attestante il ricevimento del rimborso;

si consiglia al cliente che intenda esercitare il diritto di recesso presso il Punto Vendita Expert e/o restituire il Prodotto oggetto di recesso presso tale punto vendita di portare presso il Punto Vendita Expert copia dell'e-mail di "Conferma Registrazione Ordine", in quanto contenente tutti i dati identificativi dell'ordine e del Prodotto; si consiglia inoltre al cliente, anche ai fini del rimborso, di portare presso il Punto Vendita Expert lo scontrino che gli è stato rilasciato al momento del pagamento e del ritiro.

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.