

## TERMINI E CONDIZIONI DEL SITO WEB

### I. DEFINIZIONI

1. **Indirizzo di corrispondenza** - Dositheou 5, PARABUILDING, BLOCCO A, 1° piano, appartamento/ufficio 102A, 1071 Nicosia, Cipro,
2. **Indirizzo di posta elettronica** – it@24customercare.com
3. **Modulo d'ordine** - il modulo fornito dal Venditore sul Sito, che consente all'Utente di effettuare un Ordine sul Sito;
4. **Password** - una sequenza di caratteri numerici o alfanumerici stabiliti dall'Utente, che consente l'identificazione e la verifica univoca dell'identità dell'Utente;
5. **Hotline** - la linea verde del Venditore indicato sul sito web (ove utilizzato dal Venditore);
6. **Consumatore** - l'utente che effettua gli ordini dei prodotti per uno scopo non direttamente collegato alla sua attività commerciale o professionale;
7. **Conferma dell'ordine** - il messaggio di posta elettronica che il Venditore invia all'Utente dopo aver effettuato un ordine, all'indirizzo e-mail fornito dall'Utente al momento dell'ordine;
8. **Prodotti** - i Prodotti offerti dal Venditore;
9. **Termini e condizioni** - i presenti Termini e condizioni
10. **Venditore** - Commerto Limited, Dositheou 5, PARABUILDING, BLOCK A, 1° piano, Flat/Office 102A, 1071 Nicosia, Cipro, numero di registrazione della società HE 414808, società che svolge attività commerciale;
11. **Sistema ICT** - un insieme di dispositivi IT e software che cooperano tra loro, assicurando l'elaborazione e l'immagazzinamento nonché l'invio e la ricezione di dati attraverso la telecomunicazione per mezzo di un dispositivo finale appropriato per un determinato tipo di rete, ai sensi della normativa che regolano le attività di telecomunicazione;
12. **Prestazione di servizi per via elettronica/Servizi elettronici** - la prestazione del Servizio all'Utente, che avviene tramite l'invio e la ricezione di dati attraverso i Sistemi ICT, su richiesta individuale dell'Utente, senza la presenza simultanea delle parti, mentre i dati vengono trasmessi attraverso reti pubbliche ai sensi della normativa sulle attività di telecomunicazione;
13. **Contratto di vendita** - il contratto in base al quale il Venditore si impegna a trasferire la proprietà del Prodotto all'Utente e a rilasciargli il Prodotto, e l'Utente si impegna a ritirare il Prodotto e a pagare il relativo prezzo al Venditore, concluso a distanza, ovvero nell'ambito di un sistema organizzato di stipulazione di contratti a distanza, senza la presenza fisica simultanea del Venditore e dell'Utente, con l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto;
14. **Servizi** - servizi previsti dai presenti Termini e Condizioni, che consistono in particolare nel fornire agli Utenti i Prodotti offerti sul Sito, nel fornire all'Utente l'accesso al Sito, nel mantenere un Account Utente (se il Sito prevede tale possibilità, e l'Utente ha creato un Account), la messa a disposizione del Modulo d'Ordine;
15. **Utente/Cliente** – una persona fisica con piena capacità giuridica che utilizza il Sito web e, con il consenso del legale rappresentante, un minore o una persona che non ha la piena capacità giuridica, che desidera acquistare Prodotti attraverso il Sito.
16. **Ordine** – la dichiarazione di volontà dell'Utente, diretta alla conclusione del Contratto di Vendita dei Prodotti a distanza con il Venditore, tramite il Sito Web specificando il tipo e il numero di Prodotti, inoltrati tramite il Modulo d'Ordine presente sul Sito Web;
17. **Kit** - kit promozionale offerto dal Venditore, composto da diversi Prodotti, con uno o più Prodotti offerti a un prezzo ridotto.

## II. DISPOSIZIONI GENERALI

1. I termini e condizioni specificano le regole d'uso del Sito Web da parte degli Utenti, le regole di stipulazione ed esecuzione dei contratti di vendita dei Prodotti, requisiti tecnici necessari per il funzionamento del Sistema ICT in relazione ai Servizi e alla procedura di reclamo.
2. L'inizio dell'utilizzo dei Servizi presuppone la lettura, la comprensione e l'accettazione integrale dei Termini e delle Condizioni.
3. Effettuando un ordine sul Sito web, l'Utente garantisce di avere la capacità giuridica di stipulare accordi vincolanti e di aver letto i presenti Termini e Condizioni e l'Informativa sulla privacy.
4. Il Venditore fornisce i seguenti servizi elettronici tramite il Sito web:
  - a. gestisce un Account Utente sul Sito Web (laddove il Sito Web lo preveda),
  - b. fornisce il modulo d'ordine,
  - c. fornisce i contenuti di marketing e le informazioni commerciali.
5. I requisiti tecnici minimi necessari per cooperare con il Sistema ICT utilizzato dal Venditore:
  - a. computer con accesso a Internet,
  - b. accesso alla posta elettronica,
  - c. risoluzione del monitor consigliata: 1024x768 pixel,
  - d. browser: Internet Explorer versione 7.0 o successiva con supporto, JavaScript e cookie abilitati; Mozilla Firefox versione 3.0 o successiva con JavaScript e cookie abilitati; oppure Google Chrome versione 8 o successiva.
6. Il venditore non è obbligato a fornire l'hardware e/o il software di cui sopra.
7. Iniziare a utilizzare i Servizi significa che
  - a. che l'Utente sia a conoscenza delle regole di utilizzo dei cookie da parte dell'Amministratore del Sito web, dello scopo della loro memorizzazione e delle regole di utilizzo delle informazioni per mezzo dei cookie, specificate sul sito web nella Politica sui cookie;
  - b. che l'utente abbia accettato l'uso dei cookie da parte dell'Amministratore del Sito web.
8. L'Utente è tenuto a inserire nel sistema teleinformatico del Sito web dati veritieri che lo riguardano.

## III. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO DI VENDITA

1. Le informazioni contenute nel Sito non costituiscono un'offerta per la stipula di un contratto di vendita dei Prodotti offerti.
2. Con l'invio di un ordine l'Utente propone al Venditore di concludere un contratto di vendita.
3. Per concludere un Contratto di Vendita di un Prodotto, occorre visitare il Sito Web, selezionare il Prodotto ed effettuare, in base ai messaggi e alle informazioni visualizzate all'Utente un Ordine mediante il Modulo d'Ordine.
4. Al momento dell'Ordine, è necessario indicare i seguenti dati necessari per effettuare l'Ordine: nome e cognome, indirizzo (via, numero civico, città con codice postale), numero di telefono di contatto, e-mail, Prodotto, luogo di consegna del Prodotto.
5. Durante la fase di compilazione dell'Ordine - fino all'inoltro dell'Ordine stesso - l'Utente ha la possibilità di modificare i dati inseriti. A tal fine, occorre seguire i messaggi mostrati e le informazioni disponibili sul Sito web.
6. L'ordine viene effettuato quando l'utente fa clic sul campo **"Clicca qui per ordinare"** nel modulo d'ordine o campo con dicitura simile.
7. La rinuncia/cancellazione dell'Ordine da parte dell'Utente è possibile solo fino a quando il Venditore non ha iniziato l'elaborazione dell'Ordine. L'Utente può ottenere informazioni sullo stato di completamento dell'Ordine dal Venditore inviando una richiesta di informazioni all'indirizzo e-mail del Venditore o tramite la Hotline del Venditore. Questa disposizione non esclude il diritto di recesso descritto al punto VI dei Termini e Condizioni.
8. Dopo aver effettuato l'Ordine, l'Utente riceve un messaggio di posta elettronica a conferma dell'accettazione dell'Ordine (Conferma d'Ordine).

9. Gli ordini effettuati dal lunedì al venerdì (ad eccezione dei giorni festivi) dopo le ore 12.00 CEST, il sabato, la domenica e i giorni festivi vengono elaborati il giorno lavorativo successivo ( in casi particolari tale tempo potrebbe essere prolungato).
10. Il contratto di vendita sarà concluso ai prezzi in vigore al momento dell'offerta dell'Utente, successivamente accettata dal Venditore.
11. Il Venditore informa sul Sito Web dei costi relativi alla spedizione dei Prodotti e del metodo di pagamento selezionato.
12. Il Venditore può concedere uno sconto sul totale delle spese di spedizione. Il Venditore fornirà informazioni al riguardo in un punto visibile del Sito web. Lo sconto di cui alla prima frase si applica solo al primo tentativo di spedizione del Prodotto all'Utente nell'ambito di un determinato Ordine. Al fine di ottenere uno sconto, il pagamento del Prodotto ordinato deve essere effettuato secondo le modalità di cui al punto IV dei Termini e Condizioni.
13. Nel caso in cui si scelga la modalità di spedizione espressa, la spedizione avverrà il giorno stesso dell'invio della Conferma d'Ordine o il giorno lavorativo successivo se l'Ordine viene confermato dopo le ore 14.00.
14. Il Venditore si riserva il diritto di organizzare promozioni, secondo i termini e le condizioni che saranno indicati di volta in volta per una determinata promozione. Il Venditore si riserva il diritto di interrompere e riprendere le promozioni in qualsiasi momento.
15. Il Venditore si riserva il diritto di rifiutare un Ordine.
16. Il Venditore comunicherà immediatamente il rifiuto dell'Ordine e restituirà il relativo pagamento, se è stato effettuato. Il prezzo sarà rimborsato entro 3 giorni dal rifiuto dell'ordine.

#### **IV. GARANZIA DI SODDISFAZIONE**

1. La Garanzia di soddisfazione non costituisce una garanzia ai sensi della legge generalmente applicabile.
2. La Garanzia di soddisfazione non limita il diritto di recedere dal Contratto di vendita del prodotto ai sensi della Sezione VII dei Termini e condizioni.
3. La Garanzia di Soddisfazione si applica ai Prodotti selezionati.
4. Le informazioni sulla Garanzia di soddisfazione e sul diritto di esercitarla vengono fornite al Cliente tramite la Hotline, durante una conversazione con il consulente del Venditore o via e-mail.
5. La Garanzia di Soddisfazione dà diritto al Cliente al rimborso del prezzo del Prodotto acquistato (escluse le spese di spedizione) dal Cliente, ossia a un Rimborso, dando così al Cliente più tempo per annullare il Prodotto acquistato rispetto al diritto di recesso di cui al paragrafo 2 di cui sopra.
6. Solo il Cliente che soddisfa tutti i requisiti indicati nei presenti Termini e condizioni avrà diritto al rimborso.
7. Il rimborso è possibile solo per il primo acquisto di un determinato Prodotto, indipendentemente dal numero di Prodotti acquistati.
8. Solo un ordine per persona, famiglia o nucleo familiare, a seconda dei casi, è soggetto al rimborso in base ai requisiti stabiliti nel presente Regolamento.
9. Verrà rimborsato solo 1 (uno) articolo del Prodotto, a meno che gli altri articoli del Prodotto ricevuti dal Cliente in base all'ordine non siano stati dissigillati.
10. La Garanzia di Soddisfazione dà diritto al Rimborso, nel rispetto dei requisiti stabiliti nei presenti Termini e Condizioni, nel caso in cui il Cliente sia insoddisfatto del Prodotto, intendendosi per tale l'insoddisfazione causata esclusivamente dal mancato riscontro da parte del Cliente di effetti positivi visibili derivanti dall'utilizzo del Prodotto per almeno 60 giorni in conformità alle raccomandazioni descritte sulla confezione del Prodotto o nel materiale informativo che accompagna il Prodotto.
11. La richiesta di rimborso deve contenere dati quali:
  - 1) un numero d'ordine univoco e un indirizzo e-mail,

- 2) il numero di conto bancario dell'Utente per il rimborso nello standard IBAN, insieme al codice BIC/SWIFT della banca,
  - 3) la data di acquisto del Prodotto,
  - 4) il prezzo di acquisto del Prodotto,
  - 5) la data di inizio e di fine dell'utilizzo del Prodotto,
  - 6) indicazione del canale di pagamento utilizzato per pagare il Prodotto,
  - 7) una descrizione del motivo per cui il Cliente annulla il Prodotto,
  - 8) una descrizione dettagliata delle modalità e del corso dell'utilizzo del Prodotto durante il periodo indicato nel paragrafo IV.10. dei presenti Termini e Condizioni, unitamente alla descrizione di eventuali ulteriori circostanze verificatesi durante il periodo indicato,
  - 9) se l'Utente intende acquistare il Prodotto tramite la Hotline in futuro,
  - 10) consenso scritto, a pena di nullità, al trattamento dei dati del Cliente da parte del Venditore nell'ambito della Garanzia di Soddisfazione.
12. Le richieste di rimborso devono essere accompagnate dall'imballaggio del Prodotto usato ricevuto in relazione all'ordine (e devono essere protette in modo da non essere danneggiate o distrutte durante il trasporto).
  13. Le richieste di rimborso devono essere accompagnate da una documentazione fotografica che confermi le circostanze di cui al punto IV.11.7. dei Termini e Condizioni e devono essere datate elettronicamente. IV.11.7. dei Termini e Condizioni e le fotografie devono essere datate elettronicamente. Questo punto dei Termini e Condizioni non si applica alla Garanzia di Soddisfazione per i Prodotti relativi alle parti intime del corpo.
  14. La richiesta di rimborso deve essere leggibile, in particolare sotto forma di stampa informatica.
  15. La richiesta di rimborso completa deve essere presentata entro e non oltre 90 giorni dalla data di acquisto del Prodotto [si terrà conto della data di ricezione da parte del Venditore del documento scritto (firmato) della richiesta del Cliente].
  16. La Richiesta di Rimborso dovrà essere inoltrata per via telematica all'indirizzo e-mail indicato su <https://rglmnprmcjpk.com/return/> (una scansione della dichiarazione firmata contenente tutti gli elementi specificati nei Termini e Condizioni) e successivamente, dopo una prima verifica della sua correttezza da parte del Venditore, dovrà essere inviata per iscritto (un documento firmato a mano) all'indirizzo indicato dal Venditore.
  17. La verifica iniziale della richiesta di Rimborso e la successiva verifica della richiesta di Rimborso inviata per iscritto saranno effettuate entro 14 giorni dal ricevimento della richiesta. Entro questo termine, il Cliente sarà anche informato di eventuali carenze formali nella richiesta di Rimborso e il Venditore avrà 14 giorni per inviare al Cliente le informazioni pertinenti.
  18. Il rimborso sarà concesso al Cliente la cui richiesta di rimborso soddisfi cumulativamente, entro il 90° giorno dall'acquisto della Merce, tutte le condizioni di cui alla Parte IV dei Termini e Condizioni,
  19. Il Cliente viene informato del suo diritto al rimborso tramite e-mail o lettera.
  20. Nell'esaminare la richiesta, si esamina l'adempimento da parte del Cliente delle condizioni previste dai Termini e dalle Condizioni.
  21. I rimborsi vengono effettuati solo sul conto bancario indicato dal cliente.
  22. I costi diretti della restituzione della Merce in relazione al Rimborso saranno a carico del Cliente.
  23. Il venditore non accetta il pagamento in contanti alla consegna.

## V. PAGAMENTI

1. Il pagamento per l'acquisto del Prodotto può essere effettuato con uno dei metodi di pagamento forniti dal Venditore. La scelta del metodo di pagamento tra quelli disponibili compete all'Utente.

2. Nel caso in cui si scelga di pagare tramite bonifico bancario, carta di pagamento o utilizzando i fornitori di sistemi di pagamento, l'addebito sul conto bancario dell'Utente avverrà dopo l'inoltro dell'Ordine e la compilazione e l'accettazione del modulo di pagamento da parte dell'Utente.
3. La scelta di una qualsiasi forma di pagamento comporta per l'Utente l'assunzione dei costi ad essa associati.
4. Il Prodotto ordinato rimane di proprietà del Venditore fino al completo pagamento.
5. L'Utente che ha concluso un contratto di vendita tramite il Sito web riceverà e una fattura IVA. Le fatture vengono inviate in formato elettronico agli Utenti che hanno fornito al Venditore il proprio indirizzo e-mail.

## **VI. CONSEGNA**

1. La consegna del Prodotto ordinato verrà effettuata solo se l'indirizzo di consegna si trova nel territorio del paese servito, di cui l'Utente sarà informato al momento dell'Ordine.
2. Il Prodotto viene consegnato all'Utente tramite un operatore postale, un corriere o una ditta di spedizione.
3. Il termine per la consegna del Prodotto all'Utente è di massimo 7 giorni lavorativi dal giorno in cui l'Utente effettua l'Ordine. La data di consegna del Prodotto all'Utente dipende dall'ente incaricato della stessa.
4. Nel caso in cui il Prodotto non sia presente nei magazzini del Venditore al momento dell'invio dell'Ordine, il termine per la spedizione del Prodotto è pari a 7 giorni lavorativi dalla data in cui il Prodotto si troverà nel magazzino del Venditore, e di cui l'Utente è informato dal Venditore.
5. Qualsiasi richiesta di tempi di consegna specifici o di modifica della forma di pagamento deve essere comunicata al Venditore.
6. L'Utente è tenuto a esaminare il pacco. Nel caso in cui si riscontrino dei danni o prodotti mancanti, l'Utente è tenuto a compilare, in presenza del vettore, un verbale di danno, nel quale dovrà essere specificato il tipo di danno al Prodotto o di mancanze nei Prodotti, nonché la data e l'ora di consegna. Successivamente, il protocollo firmato insieme a una foto del Prodotto danneggiato dovrà essere inviato al Venditore.
7. In caso di riscontro di uno dei seguenti elementi:
  - a. danni meccanici al contenuto del pacco,
  - b. incompletezza della spedizione o
  - c. incompatibilità del contenuto del pacco con l'oggetto dell'Ordine,- L'Utente ha il diritto di rifiutare la spedizione. In tal caso, l'Utente dovrà immediatamente informare il Venditore della situazione al fine di predisporre la rispedizione del Prodotto.
8. Il rifiuto ingiustificato di accettare una spedizione ordinata e non danneggiata o il mancato ritiro della consegna entro il termine stabilito non costituirà un recesso dal Contratto di Vendita. In tal caso, l'Utente non sarà rimborsato per i costi della prima spedizione e, inoltre, dovrà sostenere i costi di restituzione del Prodotto al Venditore. La rispedizione è possibile dopo che l'Utente ha pagato in anticipo le spese di rispedizione e le spese di restituzione del Prodotto al Venditore sul conto bancario del Venditore. Questa disposizione non si applica se l'Utente recede dal Contratto di vendita.
9. La consegna avverrà all'indirizzo indicato dall'Utente; i diritti delle persone che prendono in consegna la merce a questo indirizzo non saranno esaminati. Se la consegna è impossibile o difficile a causa dell'indicazione di un indirizzo errato o di un indirizzo che è diventato errato o a causa del fatto che la consegna non è stata accettata a tale indirizzo o non è stata accettata immediatamente, l'Utente ne sarà responsabile.

## **VII. DIRITTO DI RECESSO**

1. L'Utente che sia un Consumatore ha il diritto di recedere dal Contratto di Vendita entro 14 giorni senza fornire alcuna motivazione.

2. Il periodo di recesso dal Contratto di Vendita scade dopo 14 giorni dal giorno in cui l'Utente che sia un Consumatore è entrato in possesso del Prodotto o in cui una terza persona diversa dal vettore e indicata dall'Utente che sia un Consumatore è entrata in possesso del Prodotto.
3. Per esercitare il diritto di recesso dal Contratto di Vendita, l'Utente che sia un Consumatore è tenuto a informare il Venditore del recesso con una dichiarazione inequivocabile. La dichiarazione può essere effettuata in qualsiasi forma, in particolare tramite lettera inviata per posta all'indirizzo postale del Venditore o tramite e-mail all'indirizzo di posta elettronica del Venditore.
4. L'Utente che sia un Consumatore può utilizzare il modello di recesso dal Contratto di Vendita, che costituisce **l'Allegato n. 1** e si trova in fondo ai presenti Termini e condizioni, ma non è obbligatorio. L'Utente - Consumatore può anche compilare e inviare un modulo di recesso dal Contratto di Vendita o qualsiasi altra dichiarazione inequivocabile per via elettronica sul Sito web (utilizzando il modulo di contatto). In tal caso, il Venditore invierà all'Utente - Consumatore immediatamente una conferma di ricezione della comunicazione di recesso dal Contratto di Vendita su un supporto durevole (ad esempio, via e-mail).
5. Il periodo di quattordici giorni entro il quale l'Utente può recedere dal Contratto di vendita sarà calcolato a partire dalla data di consegna del Prodotto.
6. Per rispettare il termine di recesso dal Contratto di Vendita, è sufficiente che l'Utente che sia un Consumatore invii le informazioni relative all'esercizio del suo diritto di recesso dal Contratto di Vendita prima della scadenza del termine di recesso dal Contratto di Vendita.
7. In caso di recesso dal Contratto di Vendita, quest'ultimo si intenderà non concluso.
8. Il Venditore è tenuto a rimborsare immediatamente all'Utente, entro e non oltre 14 giorni dalla data di ricevimento della dichiarazione di recesso dell'Utente dal contratto, tutti i pagamenti effettuati dall'Utente, compresi i costi di consegna del Prodotto (ad eccezione dei costi aggiuntivi derivanti dal metodo di consegna scelto dal Consumatore diverso dal metodo di consegna ordinario più economico messo a disposizione dal Venditore).
9. Il Venditore rimborserà il pagamento utilizzando lo stesso metodo di pagamento utilizzato dall'Utente, a meno che l'Utente non abbia espressamente concordato un metodo di rimborso diverso che non comporti alcun costo per l'Utente.
10. Se il Venditore non si è offerto di ritirare il Prodotto dall'Utente stesso, il Venditore può trattenere il rimborso del pagamento ricevuto dall'Utente fino a quando non avrà ricevuto il Prodotto o l'Utente non avrà fornito la prova della sua restituzione, a seconda di quale evento si verifichi per primo.
11. In caso se l'Utente abbia pagato il Prodotto tramite bonifico bancario, il rimborso sarà effettuato sul conto corrente indicato dall'Utente nella dichiarazione di recesso. Qualora l'Utente non abbia indicato tale numero nella dichiarazione di recesso, il rimborso sarà effettuato solo dopo che l'Utente avrà comunicato il numero di conto corrente al Venditore.
12. Se l'Utente ha pagato il Prodotto alla consegna (contrassegno), il rimborso sarà effettuato sul conto bancario indicato dall'Utente nella dichiarazione di recesso (sempre se l'Utente abbia indicato il conto). Se l'Utente non ha indicato un conto bancario, il Venditore invierà un' email all'Utente all'indirizzo di posta elettronica fornito dall'Utente stesso, richiedendo il numero di conto bancario a cui inviare il rimborso, oppure contatterà l'Utente a tale proposito per telefono, o effettuerà il rimborso tramite vaglia postale. Qualora non si disponga di informazioni sul conto bancario, il rimborso sarà inviato tramite vaglia postale all'indirizzo dell'Utente.
13. Il Sito web non verifica da quale conto bancario o da quale carta di credito sia stato effettuato il pagamento dei Prodotti ordinati tramite il sito. Tale verifica non viene effettuata nemmeno prima della restituzione all'Utente del prezzo del Prodotto e delle spese di spedizione.
14. L'Utente è tenuto a restituire il Prodotto al Venditore in maniera immediata, al più tardi entro 14 giorni dalla data in cui ha receduto dal contratto, o a consegnarlo a una persona autorizzata dal Venditore a ritirarlo, a meno che il Venditore non si sia offerto di ritirare personalmente il Prodotto. Per rispettare le scadenze, è sufficiente rispedito il Prodotto prima della data limite. Il

Prodotto deve essere restituito in condizioni inalterate, nell'imballaggio originale con tutti gli accessori allegati.

15. Il prodotto/i prodotti deve/devono essere restituito/i all'indirizzo postale del Venditore, contenuto nel Modulo di contatto, per posta. Eventuali pacchetti inviati tramite corriere non saranno accettati.
16. La restituzione del Prodotto con pagamento in contrassegno non sarà accettata (tali pacchi non devono essere accettati, quindi il Prodotto sarà considerato non restituito).
17. Il Consumatore sarà responsabile di qualsiasi diminuzione del valore del Prodotto risultante dall'uso del Prodotto al di là di quanto necessario per accertare la natura, le caratteristiche e il funzionamento del Prodotto.
18. Eventuali costi associati al recesso del Consumatore dal contratto che il Consumatore è tenuto a sostenere:
  - a. Se il Consumatore ha scelto un metodo di consegna del Prodotto diverso da quello ordinario più economico messo a disposizione dal Venditore, quest'ultimo non sarà tenuto a rimborsare al Consumatore i costi aggiuntivi sostenuti dal Consumatore,
  - b. Il Consumatore dovrà sostenere i costi diretti della restituzione del Prodotto.
19. Il diritto di recesso non spetta all'Utente in caso di contratto:
  - a. in cui l'oggetto della prestazione è un articolo non prefabbricato prodotto secondo le specifiche dell'Utente o che serve a soddisfare le esigenze personalizzate dell'Utente;
  - b. in cui l'oggetto della prestazione è un articolo facilmente deperibile o con una data di scadenza ravvicinata;
  - c. in cui l'oggetto del servizio è un articolo fornito in un imballaggio sigillato che non può essere restituito dopo l'apertura per motivi sanitari o igienici, se l'imballaggio è stato aperto dopo la consegna. In particolare, questo vale per gli integratori alimentari e i cosmetici;

## **VIII. VENDITA DI KIT**

1. Alla Vendita di kit si applicano le altre disposizioni dei Termini e Condizioni nella misura in cui non siano in contrasto con le disposizioni della presente clausola. VIII.
2. Il recesso dal Contratto di Vendita di Kit è possibile solo in relazione a tutti i Prodotti inclusi nel Kit. Si esclude il diritto del Consumatore di recedere dal Contratto di Vendita in relazione solo ad alcuni dei Prodotti inclusi nel Kit.
3. La disposizione del paragrafo 2 si applica ai diritti dei Consumatori in materia di garanzia, reclamo e qualsiasi altro diritto alla restituzione del Kit o alla richiesta di riduzione del prezzo.

## **IX. PROCEDURA DI RECLAMO**

1. Il Venditore comunica che è tenuto legalmente a garantire che i Prodotti venduti siano conformi al contratto.
2. Se, al ricevimento del pacco, si riscontra che il Prodotto presenta difetti fisici (compresi i danni meccanici) causati durante la consegna o inerenti al Prodotto fin dall'inizio, il pacco deve essere rispedito al Venditore. In tal caso, il Prodotto viene sostituito con uno di qualità completa (privo di difetti fisici).
3. L'Utente ha il diritto di presentare un reclamo ("Reclamo") se il Prodotto presenta dei difetti. In tal caso, l'Utente dovrà contattare il Venditore per presentare un reclamo.
4. La presentazione del reclamo deve includere:
  - a. Nome e cognome dell'Utente,
  - b. Dati di contatto dell'Utente,
  - c. Data di acquisto del Prodotto,
  - d. Nome del Prodotto,
  - e. La descrizione esatta dei difetti del Prodotto,
  - f. Quando e in quali circostanze si è constatato il difetto del Prodotto,

- g. Richieste del reclamante,
  - h. Numero di conto bancario.
5. Entro e non oltre 14 giorni dalla data di ricevimento del Reclamo, il Venditore risponderà al reclamo e informerà l'Utente sulle ulteriori procedure. Se il reclamo è giustificato, il Venditore informerà l'Utente sulle modalità proposte per la gestione del reclamo. Se l'Utente ha richiesto la sostituzione dell'articolo o la rimozione del difetto, o ha fatto una dichiarazione di riduzione del prezzo, specificando l'importo di cui il prezzo deve essere ridotto, e il Venditore non ha risposto a tale richiesta entro 14 giorni, si riterrà che il Venditore abbia riconosciuto la richiesta come giustificata.
  6. Se il reclamo viene accettato, il Venditore riconoscerà il recesso dell'Utente dal contratto, ridurrà il prezzo del Prodotto, sostituirà il Prodotto con uno nuovo o ne integrerà le carenze quantitative, a seconda della richiesta dell'Utente formulata nel Reclamo.
  7. Il prezzo ridotto dovrebbe essere proporzionato al prezzo del contratto in modo tale che il valore del Prodotto con il difetto rimanga uguale al valore del Prodotto senza il difetto.
  8. Se la sostituzione o l'integrazione di cui alla frase precedente è impossibile o troppo difficile, o comporta costi eccessivi per il Venditore, il Venditore ne informerà l'Utente.
  9. La qualità e le proprietà di tutti i Prodotti sono garantite dai produttori degli stessi. La qualità e le proprietà di tutti i Prodotti sono garantite dal Venditore e dai Produttori di tali Prodotti. Il Venditore dovrà ricevere garanzie dai Produttori che i Prodotti da loro distribuiti sono registrati nei registri previsti dalla legge, hanno tutte le approvazioni e i permessi previsti dalla legge, sono conformi alle norme pertinenti, ecc.
  10. È necessario osservare le istruzioni riportate sull'imballaggio o sui contenitori. Il Venditore non è responsabile per le conseguenze di un utilizzo dei Prodotti contrario a queste istruzioni o per le conseguenze della mancata osservanza di queste istruzioni.
  11. Le disposizioni del presente articolo non escludono disposizioni più favorevoli derivanti da promozioni applicate dal Venditore.
  12. Al fine di perseguire le richieste di risarcimento nei confronti del Venditore, l'Utente può utilizzare strumenti extragiudiziali di indagine e gestione dei reclami, come, ad esempio:
    - a. presentare una richiesta di mediazione a un mediatore o a un'istituzione davanti alla quale si svolgerà il procedimento di mediazione,
    - b. rivolgersi a un'istituzione davanti alla quale si svolgerà un procedimento arbitrale con la richiesta che il caso venga esaminato da un tribunale arbitrale,
    - c. in di un consumatore, chiedere l'assistenza di un difensore civico dei consumatori competente o di un altro organismo che eserciti funzioni analoghe.
  13. Sul sito <http://ec.europa.eu/consumers/odr> è presente una piattaforma per la risoluzione online delle controversie tra consumatori e commercianti a livello europeo (piattaforma ODR). La piattaforma ODR è un sito web interattivo e multilingue con un servizio completo per i consumatori e i commercianti che cercano una risoluzione extragiudiziale di una controversia riguardante gli obblighi contrattuali derivanti da un contratto di vendita online.
  14. Per eliminare ogni dubbio, l'istruzione di cui al paragrafo 12 di cui sopra non costituisce una clausola arbitrale o un accordo automatico del Venditore a partecipare alla mediazione o all'arbitrato.

## **X. DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE**

1. Il Venditore è il proprietario o il licenziatario di tutti i diritti di proprietà intellettuale del Servizio, a prescindere dal fatto che sia registrato o meno, e del materiale pubblicato su questo sito. Tali opere sono protette da copyright e tutti i diritti sono riservati al Venditore.
2. L'utente non è autorizzato a utilizzare alcuna parte del materiale protetto da copyright per scopi commerciali senza aver prima ottenuto una licenza da Venditore e/o dai relativi licenziatari.
3. È vietato copiare o riprodurre in tutto o in parte gli elementi del Sito Web protetti da diritti esclusivi, in particolare le informazioni, i contenuti, i dati, le fotografie, le immagini, i disegni, le

icone, le descrizioni dei prodotti e dei marchi, il contenuto dei Termini di servizio e qualsiasi contenuto del Sito Web.

## **XI. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

1. Al momento della registrazione sul Sito, agli Utenti verrà chiesto di fornire dati personali, che saranno utilizzati dal Venditore per processare i contratti stipulati con il Venditore.
2. Tutti i dati personali saranno trattati dal Venditore con riservatezza e nel rispetto delle norme di legge in materia, in particolare quelle contenute nel Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Gazzetta Ufficiale dell'UE.L n. 119).
3. Effettuando un Ordine sul Sito Web, il Cliente accetta di essere contattato dal Venditore per verificare la soddisfazione del Cliente in merito all'Ordine effettuato.
4. Al fine di tutelare tali dati nelle transazioni di pagamento online, il Venditore li protegge utilizzando tecniche di crittografia all'avanguardia. Tutti i dati dell'Utente utilizzati negli Ordini sono trasmessi al Venditore in forma criptata.
5. La dichiarazione del Venditore sulla protezione dei dati può essere scaricata dal sito web nella sezione: Informativa sulla privacy.

## **XII. DISPOSIZIONI FINALI**

1. La risoluzione di eventuali controversie che dovessero insorgere tra il Venditore e l'Utente che non sia un Consumatore è soggetta al tribunale competente per la sede legale del Venditore. La risoluzione delle controversie che dovessero insorgere tra il Venditore e un Utente che sia un Consumatore è soggetta al tribunale competente per il luogo di residenza del Consumatore al momento dell'invio dell'Ordine.
2. La legge applicabile ai Contratti di vendita sarà la legge di Cipro e, nel caso in cui il Cliente sia un Consumatore, la legge del paese di residenza del consumatore al momento dell'ordine.
3. I presenti Termini e Condizioni non pregiudicano le disposizioni speciali della legge locale, più favorevoli al Consumatore. Nel caso in cui i presenti Termini e Condizioni contengano disposizioni meno favorevoli rispetto alle disposizioni della legge locale, si applicheranno le disposizioni della legge locale più favorevoli al Consumatore.
4. Se singole disposizioni del presente Regolamento sono dichiarate non valide o inefficaci come previsto dalla legge, ciò non pregiudica la validità o l'efficacia delle restanti disposizioni dei Termini e condizioni. La disposizione non valida sarà sostituita da una norma che si avvicina maggiormente allo scopo della disposizione non valida e a questi Termini e condizioni nel loro complesso.
5. Il Venditore ha il diritto di modificare in modo unilaterale questi Termini e Condizioni. Le modifiche alle Condizioni d'uso entreranno in vigore almeno 7 giorni dopo la pubblicazione delle Condizioni d'uso modificate sul Sito web, a meno che le nuove Condizioni d'uso non prevedano una data di entrata in vigore successiva.
6. In caso di conclusione di un Contratto di Vendita tra il Venditore e un Utente che sia un Consumatore il Termini e Condizioni possono essere modificati solo previo accordo esplicito con l'Utente che sia un Consumatore.
7. I presenti Termini e condizioni sono parte integrante del Contratto di vendita.

