Condizioni generali

1. Disposizioni generali

La società che gestisce il sito web www.jotex.it è Ellos AB, numero di registrazione 556044-0264, con sede in 501 10 Borås, Svezia. I termini "noi", "nostro" e "ci", utilizzati nel testo seguente, si riferiscono a Jotex.

Attraverso il nostro sito web consentiamo esclusivamente acquisti da parte di consumatori e le presenti Condizioni generali si applicano ai consumatori. Non è possibile effettuare ordini per finalità aziendali, commerciali o professionali. Non emettiamo fatture intestate ad aziende o titolari di partita IVA.

Per registrare un account utente, richiedere un credito o acquistare uno o più prodotti dal nostro sito web, è necessario aver compiuto almeno 18 anni. Se hai meno di 18 anni, puoi effettuare acquisti con il consenso dei genitori o del tutore legale. Acquistando uno o più prodotti del nostro assortimento, sottoscrivendo un'assicurazione tramite noi, richiedendo un credito, registrando un account utente, utilizzando uno dei servizi offerti tramite il nostro sito web e/o utilizzando una delle nostre applicazioni mobili, accetti le presenti Condizioni generali e confermi che le informazioni fornite sono corrette.

Puoi avere un solo account attivo. Non è consentito creare più account per la stessa persona allo scopo di aggirare le nostre condizioni, offerte o limitazioni. Ci riserviamo il diritto di chiudere o unire gli account creati in violazione delle presenti Condizioni generali. L'utilizzo di più account in violazione della presente disposizione può inoltre essere considerato un uso improprio dei nostri servizi e sarà trattato conformemente alla nostra Politica Fair Use, come descritto all'articolo 5.3.

Ci riserviamo il diritto di modificare le presenti Condizioni generali qualora vi siano motivi che lo giustifichino. Le modifiche si applicano agli ordini effettuati dopo l’entrata in vigore delle nuove condizioni. Le condizioni in vigore al momento dell’ordine saranno quelle applicabili al tuo acquisto.

1.1 Informazioni sull'azienda

Indirizzo e-mail del servizio clienti

customerservice@jotex.it

Modulo di contatto / FAQ

Il modulo di contatto e le risposte alle domande più frequenti sono disponibili nella sezione Servizio clienti.

Orari del servizio clienti

Da lunedì a venerdì: 08:00–17:00

Indirizzo del servizio clienti (non è un indirizzo per i resi)

Jotex, 504 83 Borås, Svezia

Indirizzo per i resi

Jotex C/O ID Logistics Central GmbH
Brakenhof 8
31629 Estorf
Unit 4
Germany

Indirizzo per visite

Ödegärdsgatan 6, 504 64 Borås, Svezia

Numero di registrazione della società (Svezia)

556044-0264

2. Prezzi e tariffe

I nostri prezzi e le nostre tariffe possono essere soggetti a variazioni dovute a circostanze al di fuori del nostro controllo, quali, ad esempio, significative variazioni dei prezzi delle materie prime, fluttuazioni dei tassi di cambio o variazioni dell'aliquota IVA. Tutti i prezzi sono comprensivi del 22% di IVA. Qualora l'aliquota IVA venga modificata, ci riserviamo il diritto di adeguare di conseguenza i nostri prezzi e le nostre tariffe.

2.1 Spese di spedizione

La spedizione gratuita si applica ai pacchi standard per ordini superiori a 129 EUR (al netto di eventuali sconti). Per gli ordini da 1 EUR a 129 EUR (al netto di eventuali sconti), nonché per i pacchi lunghi, vengono addebitate spese di spedizione. Si prega di notare che l'imballaggio di un articolo può comportare il superamento delle dimensioni massime previste per una modalità di consegna più conveniente, anche se le dimensioni indicate nella descrizione del prodotto rientrano nei limiti previsti. Le spese di spedizione, la modalità di consegna e i tempi di consegna dell'ordine vengono visualizzati dopo l'inserimento dell'indirizzo di consegna durante il checkout. L'ordine può essere suddiviso in più pacchi e consegne separate.

Pacco standard - punto di ritiro

Ordini superiori a 129 EUR*: **0 EUR**

Ordini tra 1 e 129 EUR*: **8,90 EUR**

Pacco standard - consegna a domicilio

Ordini superiori a 129 EUR*: **0 EUR**

Ordini tra 1 e 129 EUR*: **8,90 EUR**

Pacco lungo - consegna a domicilio

Ordini superiori a 129 EUR*: **19,90 EUR**

Ordini tra 1 e 129 EUR*: **28,80 EUR**

2.2 Spese di reso e altri costi

Spese di reso per un pacco standard: **7,90 EUR**

Spese di reso per un pacco lungo: **29 EUR**

Costi per pacchi non ritirati/consegne rifiutate relativi a un pacco standard: **7,90 EUR**

Costi per pacchi non ritirati/consegne rifiutate relativi a un pacco lungo: **29 EUR**

3. Modalità di consegna

La spedizione gratuita si applica ai pacchi standard per ordini superiori a 129 EUR (al netto di eventuali sconti). Per gli ordini da 1 EUR a 129 EUR (al netto di eventuali sconti), nonché per i pacchi lunghi, vengono addebitate spese di spedizione. Si prega di notare che l'imballaggio di un articolo può comportare il superamento delle dimensioni massime previste per una modalità di consegna più conveniente, anche se le dimensioni indicate nella descrizione del prodotto rientrano nei limiti previsti. Le spese di spedizione, la modalità di consegna e i tempi di consegna dell'ordine vengono visualizzati dopo l'inserimento dell'indirizzo di consegna durante il checkout. L'ordine può essere suddiviso in più pacchi e consegne separate.

Effettuiamo consegne esclusivamente in Italia. Sono escluse le consegne alla Città del Vaticano (CAP 00120), a Campione d'Italia (CAP 22061), a Livigno e Trepalle (CAP 23041) e alla Repubblica di San Marino (CAP 47890-47899). Seleziona un metodo di consegna e verifica che i dati di contatto e l'indirizzo siano corretti prima di completare l'acquisto, poiché tali informazioni non possono essere modificate una volta effettuato l'ordine. In alcuni casi, tuttavia, il vettore può offrire la possibilità di modificare il luogo di consegna nel momento in cui invia l'avviso di consegna. Per maggiori informazioni, consulta il messaggio del vettore o il relativo sito web o la relativa app.

Il nostro obiettivo è sempre quello di consegnare l'ordine entro i tempi promessi, ma talvolta possono verificarsi inconvenienti da parte nostra o del vettore. In caso di ritardo, ti contatteremo. Qualora la consegna subisca un ritardo senza alcuna nostra comunicazione, ti invitiamo a contattare il Servizio clienti. In caso di ritardo significativo della consegna, avrai il diritto di recedere dall'acquisto. Sono disponibili le seguenti modalità di consegna:

Pacco standard - punto di ritiro

La spedizione gratuita si applica ai pacchi standard per ordini superiori a 129 EUR al netto di eventuali sconti. Per gli ordini compresi tra 1 e 129 EUR, le spese di spedizione ammontano a 8,90 EUR. La consegna presso un punto di ritiro viene effettuata da Poste Italiane, partner locale di distribuzione di DHL. Durante il checkout, tuttavia, DHL viene indicata come vettore contrattuale. Un pacco standard consegnato presso un punto di ritiro può avere un peso massimo di 15 kg e dimensioni massime di 56 x 37 x 36 cm. Per i pacchi standard che superano tali limiti è disponibile esclusivamente la consegna a domicilio.

Pacco standard - consegna a domicilio

La spedizione gratuita si applica ai pacchi standard per ordini superiori a 129 EUR al netto di eventuali sconti. Per gli ordini compresi tra 1 e 129 EUR, le spese di spedizione ammontano a 8,90 EUR. Il pacco viene consegnato direttamente a domicilio da Poste Italiane, partner locale di distribuzione di DHL. Durante il checkout, tuttavia, DHL viene indicata come vettore contrattuale. Un pacco standard può pesare fino a 20 kg e avere una lunghezza massima di 120 cm.

Pacco lungo - consegna a domicilio

Per i pacchi di lunghezza superiore a 120 cm è disponibile esclusivamente la consegna a domicilio al costo di 19,90 EUR. Per gli ordini compresi tra 1 e 129 EUR si aggiungono inoltre 8,90 EUR di spese di spedizione. Il pacco viene consegnato direttamente a domicilio da Poste Italiane, partner locale di distribuzione di DHL. Durante il checkout, tuttavia, DHL viene indicata come vettore contrattuale. Questa categoria comprende principalmente tappeti, tende a rullo e bastoni per tende.

4. Metodo di pagamento

Per tua comodità, offriamo diversi metodi di pagamento.

Carta bancaria

Quando scegli il pagamento con carta bancaria, paghi direttamente al checkout utilizzando la tua carta. Utilizziamo il sistema 3D Secure e il numero della tua carta viene sempre crittografato, per garantire la sicurezza dell'acquisto. Accettiamo Visa e Mastercard; la carta deve essere stata emessa in Europa.

Apple Pay

Con Apple Pay, puoi completare l'acquisto direttamente dal tuo dispositivo Apple senza dover inserire i dati della tua carta.

PayPal

Con PayPal, puoi pagare utilizzando il saldo del tuo conto PayPal oppure la carta associata al conto PayPal.

Paga dopo 30 giorni con Klarna

Con Klarna, puoi acquistare subito e pagare 30 giorni dopo la spedizione dell'ordine, secondo i termini e le condizioni di Klarna.

Paga in 3 rate con Klarna

Con il pagamento a rate, puoi suddividere il tuo acquisto in pagamenti mensili, secondo le condizioni di Klarna.

5. Contratto e annullamento dell'ordine

5.1 Contratto

Una volta effettuato l'ordine, ti invieremo una conferma d'ordine che attesta la ricezione dell'ordine stesso. Nella maggior parte dei casi ciò avviene entro pochi minuti, ma occasionalmente potrebbe richiedere più tempo. Se l'ordine viene effettuato durante un giorno festivo, in alcuni casi l'e-mail potrebbe essere inviata solo il primo giorno lavorativo successivo. Se non ricevi l'e-mail, ti invitiamo a verificare anche la cartella spam. La conferma d'ordine costituisce la conferma della conclusione del contratto tra te e noi. Qualora, per qualsiasi motivo, non fossimo in grado di accettare l'ordine, ti informeremo nel più breve tempo possibile.

5.2 Annullamento dell'ordine

Dopo aver cliccato su "Completa l'acquisto", non è più possibile apportare modifiche all'ordine. In alcuni casi è possibile annullare completamente un ordine prima della spedizione, ma ciò dipende dallo stato di avanzamento dell'elaborazione nei nostri sistemi. Nella maggior parte dei casi l'elaborazione avviene molto rapidamente. Se desideri annullare l'ordine, ti invitiamo a contattarci immediatamente tramite il modulo di contatto, in modo che possiamo confermare se l'annullamento è ancora possibile. In caso contrario, sarà possibile esercitare il diritto di recesso e il diritto di reso secondo quanto previsto al punto 6 di seguito.

5.3 Politica Fair Use

Al fine di garantire un ambiente di lavoro sicuro per i nostri collaboratori, scoraggiare l'uso improprio dei nostri prodotti e servizi e prevenire le frodi, adottiamo una Politica Fair Use. Quando effettui un ordine presso di noi, ci aspettiamo che:

- Non commetta né tenti di commettere frodi, non ci fornisca informazioni ingannevoli e non agisca in violazione delle leggi e delle condizioni applicabili.
- Non eserciti pressioni indebite, non molesti, minacci o comunichi in modo inappropriato con i nostri collaboratori.
- Non utilizzi sistematicamente le nostre condizioni di acquisto in modo sleale, irragionevole o manifestamente incompatibile con la loro finalità, fatto salvo il tuo diritto legale di recesso e le nostre condizioni di reso.

Tali criteri costituiscono la base della nostra Politica Fair Use.

Comportamenti che possono essere considerati una violazione della nostra Politica Fair Use

Esempi di comportamenti che possono essere considerati una violazione della nostra Politica Fair Use includono:

- Tentativi di frode o altre forme di comportamento ingannevole, quali la fornitura di informazioni fuorvianti, inesatte o incomplete oppure l'uso improprio di codici sconto.
- Minacce, molestie o pressioni nei confronti del personale.
- Utilizzo improprio o eccessivo delle procedure di reso o sostituzione, ad esempio mediante ordini ripetuti per i quali tutti o la maggior parte dei prodotti vengono restituiti.

Diritto di rifiutare ordini attuali e futuri

Un contratto vincolante tra te e noi si considera concluso solo dopo che hai ricevuto la nostra conferma d'ordine. Ci riserviamo il diritto di rifiutare un ordine sospendendo o limitando la possibilità di effettuare futuri acquisti sui nostri siti web qualora vi siano motivi per ritenere che tu stia violando la nostra Politica Fair Use.

Criteri di valutazione

Ci impegniamo sempre a effettuare una valutazione equa e approfondita quando sospettiamo una violazione della nostra Politica Fair Use. Le nostre valutazioni non vengono effettuate in modo arbitrario, ma si basano su modelli di comportamento chiari o ricorrenti.

La valutazione relativa a un'eventuale violazione della nostra Politica Fair Use si basa su una serie di criteri non discriminatori. Tali criteri si fondano sull'analisi dei comportamenti, compresi i dati personali, relativi ai tuoi acquisti e ad altre interazioni con noi, quali la cronologia degli acquisti e dei resi, le modalità di ordine, i periodi di tempo, la frequenza, il tipo di anomalie e i dati aggregati.

L'identificazione e l'analisi dei modelli di comportamento possono essere effettuate dai nostri collaboratori o da sistemi automatizzati che rilevano anomalie, ad esempio in relazione alla frequenza degli acquisti, alla cronologia degli ordini e dei resi o a tentativi di aggirare le nostre condizioni o di indurci in errore in altro modo. La valutazione finale viene sempre effettuata dai nostri collaboratori e ti viene comunicata con modalità appropriate.

Una decisione negativa si applica indipendentemente dal profilo, dall'identità o dai dati di contatto che potranno essere utilizzati in seguito. La decisione si applica a te come persona e non è collegata all'indirizzo e-mail o al numero di telefono utilizzato.

Trattamento dei dati personali

Nell'ambito dell'applicazione della nostra Politica Fair Use, i tuoi dati personali saranno trattati.

Il trattamento dei dati personali viene effettuato al fine di applicare la nostra Politica Fair Use e contrastare costantemente gli abusi. La base giuridica del trattamento è il nostro legittimo interesse a prevenire comportamenti inappropriati.

Di norma, nell'ambito della valutazione relativa alla nostra Politica Fair Use vengono presi in considerazione i dati riferiti agli ultimi 12 mesi. Se necessario, può essere preso in considerazione anche un diverso periodo di tempo.

Per ulteriori informazioni sulle modalità di trattamento dei dati personali e sui tuoi diritti in relazione a tale trattamento, si rimanda alla nostra Informativa sulla privacy.

Impatto sui tuoi diritti di consumatore

La nostra Politica Fair Use non pregiudica in alcun modo il tuo diritto legale di recesso né i diritti di reso applicabili agli acquisti già effettuati.

6. Resi e cambi

6.1 Diritto di recesso / diritto di reso

Ai sensi della legge, disponi di un diritto di recesso di 14 giorni a decorrere dalla data di ricezione del prodotto oppure, nel caso in cui i prodotti di uno stesso ordine vengano consegnati in momenti diversi, dalla data di ricezione dell'ultimo prodotto dell'ordine. Per tua comodità, offriamo inoltre un diritto di reso di 30 giorni dalla data di ricezione del prodotto. Il diritto di recesso e il diritto di reso ti consentono di annullare l'acquisto per qualsiasi motivo e di ottenere il rimborso dell'importo pagato. Il diritto di recesso/reso si applica a tutti i prodotti presenti sul

nostro sito web, ad eccezione dei prodotti realizzati su misura (ossia prodotti fabbricati secondo le tue istruzioni o comunque personalizzati, come ad esempio le tende su misura). Sia che tu eserciti il diritto di recesso previsto dalla legge, sia che utilizzi il nostro diritto di reso di 30 giorni, il reso verrà gestito secondo la stessa procedura.

Hai il diritto di aprire la confezione del prodotto e di provarlo/esaminarlo, purché lo tratti con cura e solo nella misura necessaria per verificarne le caratteristiche e il funzionamento. Se il nostro reparto resi ritiene, durante la gestione del reso, che il prodotto abbia subito una diminuzione di valore a causa della modalità con cui è stato utilizzato o maneggiato, potrà essere applicata una detrazione per perdita di valore. Tale importo verrà detratto dal rimborso.

Per esercitare il diritto di recesso/reso non è necessario contattare il Servizio clienti; è sufficiente seguire le istruzioni per il reso e restituire l'articolo entro 30 giorni. Se desideri comunque informarci della decisione di esercitare il diritto di recesso/reso, puoi contattarci tramite la sezione "Servizio clienti" del nostro sito web oppure utilizzando i recapiti indicati al punto 1.1 delle presenti Condizioni generali. È inoltre possibile utilizzare la funzione di recesso disponibile nella parte inferiore del nostro sito web e denominata Annulla l'acquisto. L'utilizzo del modulo è completamente facoltativo e non costituisce un requisito per esercitare il diritto di recesso/reso. Se ci contatti tramite e-mail o tramite il modulo, riceverai entro breve tempo una conferma di ricezione del messaggio.

Si prega di notare che il semplice mancato ritiro o rifiuto della consegna non sarà considerato come esercizio del diritto di recesso/reso, a meno che non ci comunichi chiaramente la volontà di esercitare tale diritto. In tal caso verrà addebitato un costo per il mancato ritiro del pacco; si veda il punto 6.3. Per evitare tale costo, consigliamo di ritirare sempre il pacco e successivamente procedere al reso qualora desideri annullare l'acquisto.

Il prodotto deve essere restituito senza indebito ritardo e comunque entro e non oltre 30 giorni dalla data di ricezione. Per garantire una gestione rapida e corretta dei resi, chiediamo di non inserire prodotti provenienti da pacchi o ordini diversi nello stesso collo di reso. Se decidi comunque di farlo, ti informiamo che i costi di reso saranno addebitati per ciascun singolo pacco restituito appartenente all'ordine interessato, anche se inserito in un unico pacco di reso. Maggiori informazioni in merito e sulle modalità di restituzione degli articoli sono disponibili al punto 6.4.

Se restituisci l'intero ordine, rimborseremo l'importo totale dei prodotti acquistati nonché le eventuali spese di spedizione standard, ma non eventuali costi aggiuntivi derivanti dalla scelta di una modalità di consegna più costosa. Le spese di spedizione standard corrispondono all'alternativa di consegna meno costosa disponibile al momento del checkout. Se restituisci solo una parte dell'ordine, non verranno rimborsate né le spese di spedizione standard né eventuali costi aggiuntivi, poiché tali costi sono indipendenti dal numero di prodotti ordinati.

Le spese di reso sono a tuo carico. In caso di restituzione di un pacco standard, le spese di reso ammontano a 7,90 EUR per ogni pacco restituito, secondo la ripartizione indicata durante il

checkout o nella conferma d'ordine. In caso di restituzione di un pacco lungo, le spese di reso ammontano a 29 EUR per ogni pacco restituito, secondo la ripartizione indicata durante il checkout o nella conferma d'ordine. Per maggiori informazioni sulla ripartizione indicata durante il checkout o nella conferma d'ordine, consulta la sezione 6.4 e, per informazioni sui rimborsi, la sezione 6.5.

6.2 Diritto di cambio

Non offriamo cambi gratuiti. Se desideri sostituire un articolo, dovrai effettuare un nuovo ordine tramite il nostro sito web. Per maggiori informazioni sulle modalità di reso, consulta il punto 6.4.

6.3 Pacco non ritirato

Qualora non ritiri il pacco o non accetti la consegna entro il termine indicato, questa verrà automaticamente restituita a noi. Una volta completata la gestione del reso, ti verrà rimborsato l'importo pagato per i prodotti contenuti nel pacco/nella consegna, ad eccezione di eventuali costi aggiuntivi. Ti verrà successivamente addebitato un costo per il mancato ritiro pari a 7,90 EUR per i pacchi standard e a 29 EUR per i pacchi lunghi. Se hai pagato con Klarna, il costo verrà addebitato sulla tua fattura. Se hai pagato con carta, Apple Pay o PayPal, il costo verrà detratto dall'importo del rimborso.

6.4 Come effettuare un reso

Puoi registrare facilmente il reso online tramite la nostra pagina dedicata ai resi. Puoi accedere a tale pagina cliccando sul link per il reso contenuto nell'e-mail ricevuta dopo la consegna dell'articolo, oppure accedendo a "Le mie pagine"/"I miei ordini" e selezionando l'opzione per creare un reso. Se la consegna include un Documento di consegna con un codice QR/codice di reso, puoi accedere alla pagina dei resi anche scansionando il codice QR. Successivamente, segui le istruzioni visualizzate per restituire l'articolo. Tali istruzioni possono variare a seconda del tipo di articolo e del vettore incaricato della gestione del reso. Se la registrazione del reso viene effettuata online tramite la nostra pagina dei resi, non è necessario allegare un modulo di reso al pacco, poiché il motivo del reso risulterà già registrato. Qualora non sia possibile registrare il reso online, contatta il Servizio clienti.

Durante il checkout e nella conferma d'ordine puoi verificare se l'ordine è stato suddiviso in più pacchi. Se l'ordine non è stato suddiviso, verrà visualizzata esclusivamente la dicitura "Pacco 1 di 1". Se, ad esempio, l'ordine è stato suddiviso in due pacchi, verranno visualizzate le diciture "Pacco 1 di 2" e "Pacco 2 di 2", e così via. Il numero di pacchi dipende dalle dimensioni dei prodotti e dal magazzino da cui vengono spediti; alcuni prodotti vengono spediti direttamente dal fornitore. In caso di reso, le spese di reso vengono addebitate per ciascun pacco restituito secondo la stessa suddivisione indicata durante il checkout o nella conferma d'ordine. Ciò vale anche se scegli di inserire in un unico pacco di reso prodotti provenienti da più pacchi o da più ordini. Ad esempio, verranno addebitate due spese di reso se restituisci prodotti provenienti da

"Pacco 1 di 2" e "Pacco 2 di 2" dello stesso ordine, indipendentemente dal fatto che siano stati spediti nello stesso pacco di reso o meno. Se inserisci prodotti provenienti da più ordini nello stesso pacco di reso, si applicherà lo stesso principio: verranno addebitate le spese di reso per ciascun singolo pacco restituito dell'ordine interessato all'interno del pacco di reso comune.

Per garantire una gestione rapida e corretta dei resi, ti chiediamo di non inserire nello stesso pacco di reso prodotti provenienti da pacchi o ordini diversi. Ogni pacco consegnato nell'ambito di un ordine è associato a un numero identificativo univoco di reso che collega il pacco di reso al relativo contenuto. Se si verifica un problema durante il trasporto del reso, potresti ricevere il rimborso esclusivamente per i prodotti associati al numero identificativo del pacco di reso registrato dal vettore al momento della consegna del reso.

Ti invitiamo a restituire il prodotto inutilizzato, con tutte le etichette intatte e nella confezione originale. Qualora la confezione originale non sia più utilizzabile, è possibile utilizzare un imballaggio equivalente. Assicurati di imballare accuratamente il prodotto affinché sia adeguatamente protetto durante il trasporto. Se possibile, copri la vecchia etichetta di spedizione oppure chiudi l'imballaggio in modo che non sia visibile, così da evitare errori nella gestione da parte del vettore.

Ogni reso richiede un'etichetta di reso da applicare all'esterno del pacco (ossia un'etichetta riportante il nostro indirizzo di reso e il numero di reso). Per la maggior parte dei pacchi, l'etichetta di reso è inclusa nella consegna. Tuttavia, per i pacchi standard di grandi dimensioni e per i pacchi lunghi, l'etichetta di reso non è inclusa. Per questi pacchi è necessario prenotare un ritiro per il reso; segui le istruzioni riportate nella pagina dei resi per effettuare la prenotazione. Il trasportatore porterà con sé l'etichetta di reso al momento del ritiro. Se non riesci ad accedere alla pagina dei resi, contatta il Servizio clienti. Il modulo di contatto è disponibile nella sezione Servizio clienti del nostro sito web. Ti consigliamo di conservare la ricevuta di consegna del reso fino al ricevimento della conferma attestante la completa elaborazione del reso. Tale ricevuta costituisce la prova dell'avvenuta restituzione. Se hai effettuato il pagamento tramite Klarna, dovrai sospendere la relativa fattura presso Klarna fino a quando il tuo reso non sarà stato elaborato dal nostro reparto resi. L'elaborazione di un reso o di un reclamo richiede generalmente circa 2-3 settimane dalla data di restituzione dell'articolo, ma può richiedere più tempo durante i periodi festivi o di maggiore affluenza.

In caso di restituzione di un pacco standard, le spese di reso ammontano a 7,90 EUR per ogni pacco restituito, secondo la ripartizione indicata durante il checkout o nella conferma d'ordine. In caso di restituzione di un pacco lungo, le spese di reso ammontano a 29 EUR per ogni pacco restituito, secondo la ripartizione indicata durante il checkout o nella conferma d'ordine. Qualora il motivo del reso sia un reclamo oppure tu abbia ricevuto un articolo errato, non verranno addebitate spese di reso.

6.5 Rimborso

Quando eserciti il diritto di recesso/reso, il rimborso verrà effettuato senza indebito ritardo e comunque entro e non oltre 14 giorni dalla ricezione di un'eventuale comunicazione relativa alla volontà di esercitare tale diritto. Tuttavia, non procederemo al rimborso prima di aver ricevuto l'articolo restituito oppure prima che tu abbia fornito una prova dell'avvenuta restituzione dell'articolo, a seconda di quale delle due circostanze si verifichi per prima.

Il rimborso verrà effettuato utilizzando lo stesso metodo di pagamento impiegato per l'ordine. In caso di pagamento con carta, Apple Pay o PayPal, il rimborso sarà effettuato sulla stessa carta o sullo stesso conto dal quale è stato eseguito il pagamento. Ti ricordiamo tuttavia che, a causa dei tempi di elaborazione bancaria, potrebbero essere necessari fino a 5 giorni aggiuntivi prima che il rimborso sia visibile sul conto. Se il pagamento è stato effettuato tramite Klarna, Klarna ti rimborserà oppure aggiornerà la relativa fattura una volta completata la gestione del reso; potrebbero tuttavia essere necessari alcuni giorni prima che venga inviata una nuova fattura. Qualora la fattura sia già stata saldata, il rimborso verrà gestito sotto forma di accredito presso Klarna. Per ricevere il rimborso, dovrai contattare Klarna.

Se il pagamento è stato effettuato con una carta regalo, verrà generalmente emessa automaticamente una nuova carta regalo di valore corrispondente all'importo da rimborsare. Se il pagamento è stato effettuato in parte con una carta regalo e in parte con un altro metodo di pagamento, verrà generalmente emessa una nuova carta regalo per l'importo pagato con la carta regalo. L'importo restante verrà rimborsato tramite l'altro metodo di pagamento utilizzato per l'acquisto. La carta regalo verrà inviata via e-mail.

7. Reclami

Se il prodotto presenta un difetto oppure si verifica un errore o un ritardo nella consegna, puoi presentare un reclamo relativo al prodotto o all'acquisto. Ai sensi della normativa italiana a tutela dei consumatori, siamo responsabili dei difetti di conformità del prodotto per un periodo di 2 anni dalla data di consegna, a condizione che il difetto fosse già presente al momento della consegna e non sia dovuto, ad esempio, a un utilizzo improprio del prodotto. Ti consigliamo di esaminare il prodotto entro un termine ragionevole dalla ricezione e di comunicarci eventuali difetti non appena vengono individuati. Ti invitiamo a non aggravare il difetto continuando a utilizzare il prodotto dopo averlo scoperto. In caso di reclamo accolto, si applicano i diritti previsti dalla normativa vigente a tutela dei consumatori.

In caso di danni da trasporto, consulta il punto 7.1.

Per garantire una gestione del reclamo il più agevole possibile, ti invitiamo a contattarci tramite il modulo di reclamo disponibile nella sezione Servizio clienti del nostro sito web. Trovi inoltre i nostri recapiti al punto 1.1. Ti chiediamo di descrivere il difetto e di allegare fotografie del danno e/o dell'eventuale imballaggio danneggiato, preferibilmente scattate da diverse angolazioni. Il nostro Servizio clienti ti proporrà quindi una soluzione adeguata in base alla tipologia del problema riscontrato. Qualora accetti una riduzione del prezzo e/o un indennizzo come soluzione, rinuncerai a eventuali futuri diritti di reclamo o di reso relativi allo specifico difetto per il quale è stata concessa la compensazione. Se desideri restituire il prodotto per una valutazione senza contattarci preventivamente, segui le istruzioni per il reso e indica che il prodotto è danneggiato. Maggiori informazioni su dove trovare le istruzioni per il reso e su come restituire un articolo sono disponibili al punto 6.4

Conserva la ricevuta di consegna del reso fino a quando non avrai ricevuto la conferma che il reclamo è stato completamente gestito. Tale ricevuta costituisce la prova della restituzione. Se

hai scelto Klarna come metodo di pagamento, puoi sospendere la relativa fattura durante la gestione del reclamo fino a quando il reclamo non sarà stato confermato ed elaborato da parte nostra. La gestione di un reclamo richiede generalmente circa 2-3 settimane dalla data in cui il prodotto viene restituito, ma potrebbe richiedere più tempo durante i periodi festivi o di maggiore attività. Se desideri organizzare autonomamente la spedizione del reso, puoi inviare il prodotto al nostro indirizzo per i resi indicato al punto 1.1.

Una volta ricevuto il prodotto oggetto del reclamo, il nostro reparto resi valuterà se il reclamo possa essere accolto. Per la maggior parte delle categorie di prodotti, in caso di reclamo accolto l'acquisto verrà annullato e verrà effettuato un rimborso. Per alcune categorie di prodotti, come i prodotti elettronici e le tende su misura, verrà generalmente effettuata, se possibile, una riparazione oppure una sostituzione con un nuovo prodotto prima di procedere all'annullamento dell'acquisto. Il rimborso verrà effettuato senza indebito ritardo utilizzando lo stesso metodo di pagamento impiegato per l'acquisto. Per ulteriori informazioni sui rimborsi, consulta il punto 6.5.

In caso di reclamo accolto, rimborseremo le spese di spedizione, gli eventuali supplementi e le spese di reso relativi al prodotto oggetto del reclamo. Tuttavia, se l'ordine comprende altri prodotti oltre a quello oggetto del reclamo, non verranno rimborsate le spese di spedizione né gli eventuali supplementi, poiché tali costi sono indipendenti dal numero di prodotti ordinati. Le spese di reso saranno naturalmente rimborsate. In caso di reclamo respinto, il prodotto ti verrà restituito.

7.1 Danni da trasporto

Ti chiediamo di controllare l'imballaggio al momento della consegna, mentre l'autista è ancora sul posto. Qualora rilevassi un danno, ti chiediamo di segnalarlo all'autista, che provvederà ad annotarlo sul documento di trasporto. Tale annotazione è importante ai fini della nostra segnalazione del danno al vettore, ma non influisce sul tuo diritto di presentare un reclamo.

Prima di aprire il prodotto e verificarne il contenuto, scatta fotografie dell'imballaggio danneggiato (preferibilmente da diverse angolazioni). Scatta inoltre fotografie di eventuali ulteriori danni. Successivamente, segnala il danno al nostro Servizio clienti tramite il modulo di reclamo disponibile nella sezione Servizio clienti del nostro sito web. Non dimenticare di allegare le fotografie.

Affinché possiamo presentare una segnalazione del danno al vettore, dobbiamo ricevere la tua segnalazione entro pochi giorni dalla consegna. Ti chiediamo pertanto di contattarci immediatamente quando possibile. Se ci contatti successivamente oppure scopri un danno da trasporto solo dopo la consegna, il reclamo verrà gestito secondo la normale procedura di reclamo.

8. Varie

8.1 Ricevuta

La ricevuta digitale del tuo ordine è disponibile nella sezione "Le mie pagine". Accedi al tuo account, seleziona "I miei ordini" e fai clic su "Documento di consegna" per scaricare la ricevuta. La ricevuta riporta l'importo dell'IVA relativo a ciascun articolo e l'importo totale dell'IVA per l'intero ordine. In molti casi viene inoltre allegato un documento di consegna al pacco, ma non sempre. Anche tale documento costituisce una ricevuta e riporta l'importo totale dell'IVA relativo all'ordine. Tramite il nostro sito web gli acquisti sono destinati esclusivamente ai consumatori e pertanto non emettiamo fatture IVA commerciali per finalità aziendali.

8.2 Carta regalo

Naturalmente offriamo anche carte regalo. Digita "carta regalo" nel campo di ricerca del nostro sito web per visualizzare le carte regalo disponibili. Inserisci il nome e l'indirizzo e-mail del destinatario e aggiungi un messaggio personale. Il pagamento viene effettuato normalmente durante il checkout e la carta regalo viene inviata via e-mail all'indirizzo indicato. Le carte regalo sono dotate di un codice univoco che può essere utilizzato durante il checkout al momento dell'acquisto. Se il valore della carta regalo non viene utilizzato interamente in un'unica occasione, sarà possibile utilizzare nuovamente lo stesso codice per un acquisto successivo. Le carte regalo hanno una validità di 36 mesi.

8.3 Garanzia sui prodotti elettronici

Tutti i dispositivi elettronici da noi venduti sono coperti da una garanzia minima di un anno, salvo diversa e più lunga durata indicata nelle informazioni sul prodotto pubblicate sul nostro sito web. La fattura o il documento di trasporto costituiscono prova della garanzia e un'eventuale riparazione richiede generalmente da 2 a 5 settimane. Tieni presente che la garanzia non è valida qualora il prodotto sia stato utilizzato o maneggiato in modo improprio. Se il prodotto sembra essere difettoso, è pertanto importante leggere attentamente il manuale d'uso prima di restituirlo, al fine di assicurarsi che sia stato installato e utilizzato correttamente. In questo modo eviterai eventuali costi che potrebbero altrimenti esserti addebitati qualora il centro di assistenza autorizzato stabilisse che il problema non è coperto dalla garanzia.

8.4 Misure in caso di violazione

In caso di violazione delle presenti condizioni, ci riserviamo il diritto di adottare le misure che riterremo opportune, inclusi il rifiuto, l'annullamento o la risoluzione di un acquisto. Qualora le circostanze lo giustifichino, il caso potrà inoltre essere segnalato alle autorità competenti.

8.5 Assistenza e disponibilità

Il nostro obiettivo è rispondere alle richieste ricevute via e-mail entro 48 ore dalla loro ricezione. Tale termine si applica esclusivamente durante i nostri orari di apertura (giorni lavorativi, dalle 08:00 alle 17:00) e alle richieste relative a ordini già effettuati, reclami o esercizio del diritto di recesso. Qualora non fossimo in grado di rispondere entro 48 ore, ti informeremo del ritardo.

8.6 Errori di prezzo e rappresentazione dei colori

Ci impegniamo costantemente a fornire informazioni corrette sul nostro sito web, ma occasionalmente possono verificarsi degli errori. In alcuni casi il prezzo di un prodotto o altre informazioni correlate potrebbero risultare errati. Se un errore viene individuato prima della consegna e si tratta di un evidente errore di stampa, di digitazione o di prezzo che il Cliente avrebbe dovuto ragionevolmente riconoscere, ci riserviamo il diritto di annullare l'acquisto e rimborsare il prodotto. In tal caso, il Cliente sarà naturalmente informato. Ci riserviamo inoltre il diritto di correggere errori e inesattezze presenti nei nostri materiali di marketing, nelle newsletter e nelle informazioni relative alla disponibilità dei prodotti. Schermi e impostazioni di visualizzazione differenti possono influire sulla rappresentazione dei colori dei prodotti presenti sul nostro sito web; pertanto non possiamo garantire che le tonalità visualizzate corrispondano esattamente a quelle reali del prodotto.

8.7 Controversie

In caso di controversie che non siamo in grado di risolvere, puoi rivolgerti a un organismo competente per la risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (ADR). Per individuare un organismo ADR competente nell'Unione europea, puoi consultare il portale europeo Consumer Redress al seguente indirizzo: https://consumer-redress.ec.europa.eu.

8.8 Risarcimento

Se sostieni dei costi a causa di un ritardo nella consegna o di un difetto di conformità del prodotto, potresti avere diritto al rimborso di tali costi ai sensi della normativa applicabile in materia di tutela dei consumatori. Devi essere in grado di dimostrare che i costi sono conseguenza del ritardo o del difetto in questione. I costi richiesti devono essere ragionevoli. Non hai diritto al risarcimento se dimostriamo che il ritardo o il difetto è dovuto a un impedimento al di fuori del nostro controllo, che non potevamo ragionevolmente prevedere al momento dell'acquisto e le cui conseguenze non potevamo ragionevolmente evitare o superare. La presente disposizione non limita i diritti che ti sono riconosciuti dalle disposizioni inderogabili della normativa applicabile in materia di tutela dei consumatori.

Le presenti Condizioni generali sono state aggiornate il: 29/10/2026