1. **Disposizioni generali**

Queste condizioni commerciali e di reclamo regolano i diritti e gli obblighi delle parti contrattuali derivanti dal contratto di vendita concluso tra il venditore, che è **Bubulákovo s.r.o.,** con sede in Lužná 2320/6

Šaľa, 927 05, numero di identificazione dell'organizzazione: 53475321, registrato nel Registro Commerciale dell'Ufficio Distrettuale di Trnava, fascicolo numero: 48090/T (di seguito denominato "venditore") e l'acquirente, il cui oggetto è l'acquisto e la vendita di beni sul sito web del negozio elettronico del venditore.

**Dati di contatto del venditore:**

**Bubulákovo s.r.o.**, con sede in Lužná 2320/6, Šaľa, 927 05 numero di identificazione dell'organizzazione:: 53475321, registrato nel Registro Commerciale dell'Ufficio Distrettuale di Trnava, fascicolo numero: 48090/T

NIF: 2121405132

IVA: SK2121405132

Stabilimento:
Bubulákovo s.r.o., Diakovská cesta 14(areál Martech), Šaľa, 927 01

Telefono: +421 905 383 904

Email: info@bubulakovo.sk

**Autorità di vigilanza:**

Ispezione Commerciale Slovacca (SOI)

Ufficio ispettivo SOI per la regione di Nitra

P.O.BOX 49/A,

Staničná 9,

950 50 Nitra 1

Dipartimento di controllo tecnico dei prodotti e protezione dei consumatori e dipartimento legale

Tel. 037/772 00 01, 037/772 00 34 Fax 037/772 00 24

<http://www.soi.sk>

<http://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti.soi>

1.1. Queste condizioni commerciali e di reclamo, nella versione valida al momento della conclusione del contratto di vendita, sono parte integrante del contratto di vendita. Nel caso in cui venditore e acquirente stipulino un contratto di vendita scritto in cui concordano condizioni diverse da quelle delle presenti condizioni commerciali e di reclamo, le disposizioni del contratto di vendita avranno la precedenza su queste condizioni. Le condizioni concordate non devono essere in conflitto con altre normative legali (riduzione dei tempi di restituzione della merce, durata della garanzia, ecc.).

1.2. Per "contratto supplementare", ai fini di queste condizioni commerciali e di reclamo, si intende un contratto in base al quale l'acquirente acquista beni o gli viene fornito un servizio correlato all'oggetto del contratto di vendita, se il bene è fornito o il servizio è prestato dal venditore o da una terza parte in base al loro accordo.

1.3. Il prezzo di acquisto dei beni visualizzato su qualsiasi sito web di e-commerce gestito dal venditore include l'IVA al tasso stabilito dalla normativa vigente della Repubblica Slovacca e non include il costo del trasporto della merce o altri servizi opzionali. Tutte le promozioni sono valide fino a esaurimento scorte, a meno che non sia diversamente specificato per determinati beni.

1.4. Il venditore si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento il prezzo dei beni indicato su qualsiasi sito web di e-commerce che gestisce. La modifica del prezzo dei beni non si applica ai contratti di vendita conclusi prima della modifica del prezzo, indipendentemente dal fatto che la merce non sia stata ancora consegnata.

1.5. Nel caso in cui il venditore non rispetti i suoi obblighi stabiliti dalle normative vigenti della Repubblica Slovacca o delle Comunità Europee o da queste condizioni commerciali e di reclamo, l'acquirente può esercitare il proprio diritto nei confronti del venditore tramite il tribunale competente.

1. **Metodo di conclusione del contratto di vendita**

2.1. La proposta per la conclusione del contratto di vendita viene inviata dal compratore al venditore sotto forma di modulo compilato e inviato sul sito web del venditore, tramite il quale è stata inviata la proposta per concludere il contratto di vendita, il cui oggetto è il trasferimento oneroso del diritto di proprietà del bene indicato dal compratore al prezzo d'acquisto e alle condizioni specificate in tale ordine ("**ordine**").

2.2. Dopo aver inviato l'ordine, il compratore riceverà automaticamente al proprio indirizzo email una notifica di ricezione dell'ordine nel sistema elettronico del venditore ("**conferma di ricezione dell'ordine**"). All'indirizzo email del compratore possono essere inviate ulteriori informazioni relative al suo ordine, se necessario.

2.3. La conferma di ricezione contiene dettagli sul fatto che l'ordine è stato ricevuto dal venditore, ma non costituisce un'accettazione della proposta di concludere il contratto di vendita.

2.4. Successivamente, il venditore invierà all'indirizzo email del compratore le informazioni su se l'ordine del compratore è stato accettato ("**accettazione dell'ordine**"). L'accettazione dell'ordine include informazioni sul nome e le specifiche del bene, il cui commercio è oggetto del contratto di vendita, oltre ai dettagli sul prezzo del bene e/o altri servizi, l'indicazione del tempo di consegna previsto del bene, il nome e i dettagli del luogo in cui il bene deve essere consegnato e dettagli su eventuali costi, condizioni, metodo e termine di trasporto del bene al luogo di consegna concordato per il compratore, dettagli sul venditore (nome commerciale, sede, numero di identificazione fiscale, numero di registrazione nel registro commerciale, ecc.), e altre informazioni necessarie.

2.5. Il contratto di vendita è concluso con la consegna dell'accettazione dell'ordine in forma elettronica o scritta al compratore.

2.6. Il venditore ha informato il compratore in modo chiaro, inequivocabile, comprensibile e inconfondibile prima dell'invio dell'ordine del compratore sulle informazioni precontrattuali relative alle condizioni di reclamo, pagamento, commercio, trasporto e altre condizioni, in modo che:

a) ha informato sulle principali caratteristiche del bene o della natura del servizio in un modo adeguato al mezzo di comunicazione utilizzato e al bene o servizio sulla pagina catalogo del negozio online del venditore,

b) ha informato sul nome commerciale e sulla sede del venditore sulla pagina appropriata del negozio online del venditore e nell'articolo 1 di queste condizioni commerciali e di reclamo, che sono collocate sulla pagina appropriata del negozio online del venditore,

c) ha informato sul numero di telefono del venditore e su altri dettagli importanti per il contatto del compratore con il venditore, in particolare l'indirizzo email e il numero di fax, se disponibili, sulla pagina appropriata del negozio online del venditore e nell'articolo 1 di queste condizioni commerciali e di reclamo, che sono collocate sulla pagina appropriata del negozio online del venditore,

d) ha informato sull'indirizzo del venditore dove il compratore può presentare un reclamo per il bene o il servizio, presentare un reclamo o altro suggerimento nell'articolo 1 di queste condizioni commerciali e di reclamo, che sono collocate sulla pagina appropriata del negozio online del venditore,

e) ha informato sul prezzo totale del bene o del servizio incluso l'IVA e tutte le altre tasse o, se a causa della natura del bene o del servizio il prezzo non può essere ragionevolmente determinato in anticipo, sul metodo di calcolo del prezzo, nonché sui costi di trasporto, consegna, spedizione e altri costi e spese o, se tali costi e spese non possono essere determinati in anticipo, sul fatto che il compratore sarà tenuto a pagarli, sulla pagina catalogo del negozio online del venditore,

f) ha informato sulle condizioni di pagamento, sulle condizioni di consegna, sul termine entro il quale il venditore si impegna a consegnare il bene o fornire il servizio, sull'informazione sui procedimenti per l'applicazione e la gestione dei reclami, reclami e suggerimenti del compratore negli articoli pertinenti di queste condizioni commerciali e di reclamo, che sono collocate sulla pagina appropriata del negozio online del venditore,

g) ha informato sul diritto del compratore di recedere dal contratto di vendita, sulle condizioni, il termine e la procedura per esercitare il diritto di recesso dal contratto nell'articolo 10 di queste condizioni commerciali e di reclamo, che sono collocate sulla pagina appropriata del negozio online del venditore,

h) ha informato sulla fornitura del modulo per il recesso dal contratto di vendita nell'articolo 10 e nell'allegato di queste condizioni commerciali e di reclamo, che sono collocati sulla pagina appropriata del negozio online del venditore; il venditore ha anche fornito il modulo stesso per il recesso dal contratto di vendita nell'allegato di queste condizioni commerciali e di reclamo, che sono collocati sulla pagina appropriata del negozio online del venditore,

i) ha informato che se il compratore recede dal contratto di vendita, sarà tenuto a sopportare i costi associati alla restituzione del bene al venditore secondo l'articolo 10, paragrafo 3 della legge n. 102/2014 sulla protezione dei consumatori nella vendita di beni o nella fornitura di servizi sulla base di un contratto concluso a distanza o di un contratto concluso al di fuori dei locali commerciali del venditore e sulle modifiche e integrazioni di alcune leggi (di seguito "**Legge sulla protezione dei consumatori nella vendita a distanza**"), e se recede dal contratto di vendita anche i costi per la restituzione del bene, che a causa della sua natura non può essere restituito tramite posta, nell'articolo 10 di queste condizioni commerciali e di reclamo, che sono collocati sulla pagina appropriata del negozio online del venditore,

j) ha informato sull'obbligo del compratore di pagare al venditore il prezzo per le prestazioni effettivamente fornite secondo l'articolo 10, paragrafo 5 della Legge sulla protezione dei consumatori nella vendita a distanza, se il compratore recede dal contratto di servizi dopo aver dato il suo esplicito consenso secondo l'articolo 4, paragrafo 6 della Legge sulla protezione dei consumatori nella vendita a distanza, nell'articolo 10 di queste condizioni commerciali e di reclamo, che sono collocati sulla pagina appropriata del negozio online del venditore,

k) ha informato sulle circostanze in cui il compratore perde il diritto di recedere dal contratto nell'articolo 10 di queste condizioni commerciali e di reclamo, che sono collocati sulla pagina appropriata del negozio online del venditore,

l) ha informato sulla responsabilità del venditore per i difetti del bene o del servizio secondo gli articoli § 622 e 623 del Codice Civile nell'articolo 8 di queste condizioni commerciali e di reclamo, che sono collocati sulla pagina appropriata del negozio online del venditore,

m) ha informato sull'esistenza e i dettagli della garanzia fornita dal produttore o dal venditore secondo principi più rigorosi di quelli stabiliti dall'articolo § 502 del Codice Civile, se la garanzia è fornita dal produttore o dal venditore, nonché sull'informazione sull'esistenza e sulle condizioni dell'assistenza e dei servizi forniti al compratore dopo la vendita del bene o la fornitura del servizio, se tale assistenza è fornita, sulla pagina catalogo del negozio online del venditore e nell'articolo 9 di queste condizioni commerciali e di reclamo, che sono collocati sulla pagina appropriata del negozio online del venditore,

n) ha informato sull'esistenza di codici di condotta pertinenti ai quali il venditore si è impegnato a rispettare e sul modo in cui il compratore può familiarizzare con essi o ottenere il loro testo sulla pagina catalogo del negozio online del venditore,

o) ha informato sulla durata del contratto, se si tratta di un contratto concluso per un periodo determinato; se si tratta di un contratto concluso per un periodo indeterminato o di un contratto la cui validità si estende automaticamente, ha anche informato sulle condizioni per la risoluzione del contratto sulla pagina catalogo del negozio online del venditore e in queste condizioni commerciali e di reclamo, che sono collocati sulla pagina appropriata del negozio online del venditore,

p) ha informato sulla durata minima degli obblighi del compratore derivanti dal contratto di vendita, se dal contratto di vendita deriva per il compratore tale obbligo, sulla pagina catalogo del negozio online del venditore e in queste condizioni commerciali e di reclamo, che sono collocati sulla pagina appropriata del negozio online del venditore,

q) ha informato sull'obbligo del compratore di pagare un acconto o fornire un'altra garanzia finanziaria su richiesta del venditore e sulle condizioni relative alla sua fornitura, se dal contratto di vendita deriva per il compratore tale obbligo, sulla pagina catalogo del negozio online del venditore e in queste condizioni commerciali e di reclamo, che sono collocati sulla pagina appropriata del negozio online del venditore,

r) ha informato sulla funzionalità, inclusi i provvedimenti tecnici di protezione applicabili al contenuto elettronico, se appropriato, sulla pagina catalogo del negozio online del venditore e in queste condizioni commerciali e di reclamo, che sono collocati sulla pagina appropriata del negozio online del venditore,

s) ha informato sulla compatibilità del contenuto elettronico con l'hardware e il software di cui il venditore è a conoscenza o è ragionevole aspettarsi che ne sia a conoscenza, se appropriato, sulla pagina catalogo del negozio online del venditore e in queste condizioni commerciali e di reclamo, che sono collocati sulla pagina appropriata del negozio online del venditore,

t) ha informato sulla possibilità e sulle condizioni per la risoluzione delle controversie tramite un sistema alternativo di risoluzione delle controversie, se il venditore si è impegnato a utilizzare questo sistema, sulla pagina catalogo del negozio online del venditore e in queste condizioni commerciali e di reclamo, che sono collocati sulla pagina appropriata del negozio online del venditore,

u) ha informato sugli atti necessari per concludere il contratto di vendita, descrivendo questi atti necessari in queste condizioni commerciali e di reclamo, che sono collocati sulla pagina appropriata del negozio online del venditore,

v) ha informato sul fatto che il contratto di vendita sarà conservato in forma elettronica dal venditore e sarà accessibile al compratore dopo che il compratore lo richiederà per iscritto, sulla pagina catalogo del negozio online del venditore e in queste condizioni commerciali e di reclamo, che sono collocati sulla pagina appropriata del negozio online del venditore,

w) ha informato sul fatto che la lingua offerta per la conclusione del contratto è la lingua slovacca, sulla pagina catalogo del negozio online del venditore e in queste condizioni commerciali e di reclamo, che sono collocati sulla pagina appropriata del negozio online del venditore.

2.7. Se il venditore non ha adempiuto all'obbligo informativo riguardo ai costi aggiuntivi o ad altri costi secondo il punto 2.6. lettera e) di queste condizioni commerciali e di reclamo o ai costi di restituzione del bene secondo il punto 2.6. lettera i) di queste condizioni commerciali e di reclamo, il compratore non è tenuto a pagare questi costi aggiuntivi o spese.

1. **Diritti e obblighi del venditore**

3.1. Il venditore è obbligato a:

a) consegnare all'acquirente la merce nell'ammontare, qualità e termine concordati sulla base dell'ordine confermato dall'accettazione, e imballarla o prepararla per il trasporto nel modo necessario per la sua conservazione e protezione,

b) assicurarsi che la merce consegnata rispetti le normative legali vigenti della Repubblica Slovacca,

c) fornire immediatamente dopo la conclusione del contratto di vendita, ma al più tardi insieme alla consegna della merce, una conferma della conclusione del contratto di vendita su un supporto durevole, ad esempio via email. La conferma deve contenere tutte le informazioni menzionate nel punto 2.6, incluso il modulo per il recesso dal contratto di vendita,

d) consegnare all'acquirente, al più tardi insieme alla merce, tutti i documenti necessari per il ricevimento e l'uso della merce e altri documenti prescritti dalle normative legali vigenti della Repubblica Slovacca (istruzioni in lingua slovacca, garanzia, bolla di consegna, fattura fiscale) in forma scritta o elettronica.

3.2. Il venditore ha diritto al pagamento tempestivo del prezzo di acquisto dall'acquirente per la merce consegnata.

3.3. Se a causa dell'esaurimento delle scorte o della non disponibilità della merce, il venditore non è in grado di consegnare la merce all'acquirente entro il termine concordato nel contratto di vendita o specificato in queste condizioni commerciali e di reclamo, o al prezzo concordato, il venditore è obbligato a offrire all'acquirente una prestazione sostitutiva o la possibilità di recedere dal contratto di vendita (annullare l'ordine). L'acquirente può recedere dal contratto di vendita o annullare l'ordine inviando un'email. Nel caso in cui l'acquirente abbia già pagato il prezzo di acquisto o parte di esso, il venditore restituirà il prezzo pagato o la parte di esso entro 14 giorni dalla ricezione dell'email di recesso dal contratto di vendita o di annullamento dell'ordine all'account specificato dall'acquirente, a meno che le parti non concordino diversamente. Nel caso in cui l'acquirente non accetti la prestazione sostitutiva offerta dal venditore entro un termine ragionevole, né receda dal contratto di vendita, il venditore ha il diritto di recedere dal contratto di vendita e, nel caso in cui l'acquirente abbia già pagato il prezzo di acquisto o parte di esso, il venditore è obbligato a restituire il prezzo pagato o la parte di esso entro 14 giorni dalla ricezione del recesso dal contratto di vendita all'acquirente.

1. **Diritti e obblighi dell'acquirente**

4.1. L'acquirente è stato informato dal venditore che l'ordine include l'obbligo di pagare il prezzo.

4.2. L'acquirente è obbligato a:

a) ritirare la merce ordinata e consegnata,

b) pagare al venditore il prezzo di acquisto concordato entro il termine di scadenza convenuto, incluse le spese di consegna della merce,

c) confermare sul documento di consegna il ricevimento della merce con la propria firma o quella di una persona autorizzata.

4.3. L'acquirente ha il diritto di ricevere la merce nel quantitativo, qualità, termine e luogo concordati dalle parti contrattuali.

1. **Condizioni di consegna e pagamento**

5.1. La disponibilità usuale della merce e i termini di spedizione sono indicati per ogni prodotto sul sito web del negozio online.

5.2. Se venditore e acquirente non hanno concordato diversamente nel contratto di vendita, il venditore è tenuto a consegnare la merce all'acquirente immediatamente, e non oltre 30 giorni dalla data di conclusione del contratto di vendita. Se il venditore non adempie al suo obbligo di consegnare la merce entro il termine specificato nella prima frase, l'acquirente lo solleciterà a consegnare la merce entro un ulteriore termine ragionevole fornito. Se il venditore non consegna la merce nemmeno entro questo ulteriore termine ragionevole, l'acquirente ha il diritto di recedere dal contratto.

5.3. Il venditore ha il diritto di richiedere all'acquirente di ritirare la merce anche prima della scadenza del termine di consegna concordato nel contratto di vendita.

5.4. La rappresentazione a colori della merce sul monitor potrebbe non corrispondere esattamente agli effettivi toni di colore percepiti dall'acquirente nella realtà. La visualizzazione dei colori dipende anche dalla qualità del monitor di visualizzazione o di altri dispositivi utilizzati.

5.5. L'acquirente è tenuto a ritirare la merce nel luogo che è stato concordato dal venditore o dal suo rappresentante incaricato di consegnare la merce e dall'acquirente nel contratto di vendita o in altro modo al momento della consegna ("**Luogo**"). L'acquirente è tenuto a ritirare la merce nel lasso di tempo concordato dal venditore o dal suo rappresentante incaricato di consegnare la merce e dall'acquirente nel contratto di vendita o in altro modo al momento della consegna ("**Intervallo temporale**").

5.6. Nel caso in cui il venditore consegni la merce all'acquirente nel Luogo e nell'Intervallo temporale, l'acquirente è tenuto a ritirare la merce personalmente o a garantire che la merce sia ritirata da una persona autorizzata in caso di sua assenza, e a firmare il protocollo di pagamento del prezzo d'acquisto e di consegna e trasferimento della merce. La terza persona autorizzata a ritirare la merce deve presentare al venditore una copia della conferma dell'ordine. La merce si considera consegnata e ritirata al momento della sua consegna all'acquirente. La consegna della merce all'acquirente si intende come consegna della merce al Luogo, il suo ritiro da parte dell'acquirente o da una terza persona autorizzata dall'acquirente e la firma del protocollo di pagamento del prezzo d'acquisto e di consegna e trasferimento della merce all'acquirente o alla terza persona autorizzata dall'acquirente.

5.7. Se sarà necessario ripetere la consegna della merce a causa dell'assenza dell'acquirente nel Luogo e nell'Intervallo temporale o nel caso in cui l'acquirente non ritiri la merce entro 7 giorni dopo la scadenza infruttuosa dell'Intervallo temporale senza aver precedentemente receduto per iscritto dal contratto di vendita, nasce per il venditore il diritto di chiedere un risarcimento per il danno subito pari ai costi effettivi sostenuti per il tentativo fallito di consegnare la merce al Luogo.

5.8. Il contratto di vendita è concluso con una condizione risolutiva secondo cui, se l'acquirente non paga al venditore il prezzo d'acquisto concordato come specificato nel punto 4.2 di queste condizioni commerciali entro 15 giorni dalla richiesta del venditore di ritirare la merce, il contratto viene annullato sin dall'inizio, le parti restituiscono o compensano tutte le prestazioni ricevute e il venditore acquisisce il diritto di disporre liberamente della merce ordinata.

5.9. L'acquirente ha il diritto di ispezionare la spedizione, cioè la merce così come il suo imballaggio, immediatamente dopo la consegna alla presenza del rappresentante del venditore. In caso di rilevamento di un difetto della merce e/o nel caso in cui la spedizione non sia completa (numero inferiore di pezzi di merce, oppure mancanza di merce ordinata), il rappresentante del venditore è obbligato, su richiesta dell'acquirente, a redigere un Verbale di Danno indicando l'estensione e la natura del difetto della merce, la cui correttezza sarà confermata dall'acquirente. Sulla base di un verbale così redatto e consegnato al venditore, l'acquirente può successivamente rifiutare di accettare la merce consegnata con difetto oppure confermare la consegna della merce con difetto e successivamente, secondo l'articolo 8 di queste condizioni commerciali e di reclamo, presentare un reclamo per i difetti della merce al venditore o a una persona designata. Nel caso in cui l'acquirente rifiuti di accettare la merce consegnata con difetto, tutte le spese ragionevolmente sostenute per la restituzione della merce al venditore sono a carico del venditore.

5.10. L'acquirente ha il diritto di recedere dal contratto di vendita nel caso in cui il venditore non consegni la merce entro il termine specificato nel punto 5.2 di queste condizioni commerciali e il venditore è tenuto a restituire all'acquirente la parte del prezzo d'acquisto già pagato senza indebito ritardo, ma comunque entro 14 giorni dalla consegna del recesso dal contratto di vendita nello stesso modo utilizzato dall'acquirente per il suo pagamento, a meno che non sia concordato diversamente con l'acquirente senza che siano addebitati ulteriori costi all'acquirente.

1. **Prezzo d'acquisto**

6.1. Il prezzo d'acquisto per la merce concordato nel contratto di vendita tra venditore e acquirente è indicato nell'accettazione dell'ordine ("**prezzo d'acquisto**"). Se il prezzo d'acquisto indicato nella conferma di ricezione dell'ordine è superiore al prezzo per lo stesso bene indicato nell'offerta del negozio online al momento dell'invio dell'ordine da parte dell'acquirente, il venditore invierà all'acquirente un messaggio elettronico con le informazioni su una nuova offerta di prezzo d'acquisto, che è considerata una proposta del venditore per concludere un nuovo contratto di vendita, che l'acquirente deve confermare espressamente via email o per iscritto per la validità della conclusione del contratto di vendita.

6.2. L'acquirente è tenuto a pagare al venditore il prezzo d'acquisto, incluso i costi di consegna della merce, in contanti, in contrassegno al luogo di consegna della merce o tramite bonifico bancario sul conto del venditore, indicato nell'accettazione dell'ordine o sul sito web del venditore al momento prima della ricezione della merce.

6.3. Nel caso in cui l'acquirente paghi il prezzo d'acquisto al venditore tramite bonifico bancario, la data del pagamento è considerata il giorno in cui l'intero prezzo d'acquisto è accreditato sul conto del venditore.

6.4. L'acquirente è tenuto a pagare al venditore il prezzo d'acquisto per la merce concordata entro il termine specificato nel contratto di vendita, ma non oltre il momento della ricezione della merce.

6.5. Nel caso in cui l'acquirente non paghi all'acquirente l'intero prezzo d'acquisto entro il momento della consegna della merce al Luogo e le parti contrattuali non abbiano concordato il pagamento del prezzo d'acquisto a rate, il venditore ha il diritto di rifiutare la consegna della merce all'acquirente.

6.6. I costi associati all'installazione e al trasporto della merce non sono inclusi nel prezzo d'acquisto e il venditore non è obbligato a fornire questi servizi all'acquirente.

1. **Acquisizione della proprietà e trasferimento del rischio di danni alla merce**

7.1. Con la ricezione della merce nel luogo concordato, il diritto di proprietà della merce passa all'acquirente. L'acquirente, che non soddisfa la definizione di consumatore come specificato nell'articolo § 2 lettera a) della legge, acquisisce il diritto di proprietà della merce solo dopo il pagamento completo del prezzo d'acquisto per la merce.

7.2. Il rischio di danni alla merce passa all'acquirente nel momento in cui l'acquirente o una terza persona autorizzata dall'acquirente riceve la merce dal venditore o dal suo rappresentante incaricato di consegnare la merce, oppure, se ciò non avviene in tempo, nel momento in cui il venditore rende possibile all'acquirente di gestire la merce e l'acquirente non la riceve.

1. **Regolamento sulle reclamazioni (responsabilità per i difetti, garanzia, reclami)**

8.1. Nel caso di un difetto del prodotto che può essere rimosso, l'acquirente ha il diritto di farlo rimuovere gratuitamente, tempestivamente e adeguatamente. Il venditore è tenuto a rimuovere il difetto senza inutili ritardi.

8.2. L'acquirente può richiedere la sostituzione del prodotto invece della rimozione del difetto, o se il difetto riguarda solo una parte del prodotto, la sostituzione della parte, se ciò non causa costi sproporzionati al venditore in relazione al prezzo del prodotto o alla gravità del difetto.

8.3. Il venditore può sempre sostituire il prodotto difettoso con uno privo di difetti, se ciò non causa gravi inconvenienti all'acquirente.

8.4. Se il difetto del prodotto è tale che non può essere rimosso e impedisce l'utilizzo corretto del prodotto come se fosse privo di difetti, l'acquirente ha diritto a una sostituzione del prodotto o ha il diritto di recedere dal contratto di vendita. Gli stessi diritti spettano all'acquirente se i difetti, anche se rimovibili, non permettono all'acquirente di utilizzare il prodotto correttamente a causa della ricomparsa del difetto dopo la riparazione o a causa di un numero elevato di difetti.

8.5. Se si tratta di altri difetti irrimovibili, l'acquirente ha diritto a uno sconto ragionevole sul prezzo del prodotto.

8.6. Il venditore ha informato l'acquirente sui suoi diritti derivanti dagli artt. § 622 del Codice Civile (punti 8.1. a 8.3. di queste condizioni di vendita e reclamo) e diritti derivanti dall'art. § 623 del Codice Civile (punti 8.4. e 8.5. di queste condizioni di vendita e reclamo) posizionando queste condizioni di vendita e reclamo su una pagina appropriata del negozio online del venditore, permettendo all'acquirente di leggerli prima di inviare l'ordine.

8.7. Il venditore è responsabile per i difetti del prodotto secondo le normative vigenti della Repubblica Slovacca e l'acquirente è tenuto a presentare il reclamo al venditore o a una persona designata. Le informazioni su persone designate e punti di servizio per la garanzia e il servizio post-garanzia sono indicate sul retro del certificato di garanzia o fornite dal venditore all'acquirente su richiesta telefonicamente o via e-mail.

8.8. La procedura di reclamo è soggetta al regolamento sulle reclamazioni del venditore, cioè all'articolo 8 di queste condizioni di vendita e reclamo. L'acquirente è stato adeguatamente informato sul regolamento delle reclamazioni e informato sulle condizioni e sul modo di reclamare il prodotto, inclusi i dettagli su dove presentare il reclamo e sulla gestione delle riparazioni in garanzia in conformità con l'art. § 18 par. 1 della legge n. 250/2007 sulla protezione dei consumatori e sulla modifica della legge del Consiglio Nazionale Slovacco n. 372/1990 sugli illeciti come modificato ("**Legge**"), posizionando queste condizioni di vendita e reclamo su una pagina appropriata del negozio online del venditore e permettendo all'acquirente di leggerle prima di inviare l'ordine.

8.9. Il regolamento delle reclamazioni si applica ai prodotti acquistati dall'acquirente dal venditore tramite il negozio online sul sito web del negozio online del venditore.

8.10. L'acquirente ha il diritto di rivendicare la responsabilità per i difetti del prodotto acquistato dal venditore durante il periodo di garanzia, per i quali è responsabile il produttore, il fornitore o il venditore.

8.11. Se il prodotto presenta difetti, l'acquirente ha il diritto di presentare un reclamo presso il punto vendita del venditore in conformità con l'art. § 18 par. 2 della Legge, consegnando il prodotto al punto vendita del venditore e consegnando al venditore la manifestazione della volontà dell'acquirente di esercitare i suoi diritti secondo i punti 8.1. a 8.5. di queste condizioni di vendita e reclamo (di seguito "Notifica di Reclamo") ad esempio compilando un modulo di reclamo disponibile su una pagina appropriata del negozio online del venditore. Il venditore raccomanda di assicurare il prodotto quando viene inviato per la riparazione. I pacchi in contrassegno non saranno accettati dal venditore. L'acquirente è tenuto a indicare onestamente tutte le informazioni richieste nella Notifica di Reclamo, in particolare specificare il tipo e l'estensione del difetto del prodotto; l'acquirente deve anche indicare quale dei suoi diritti derivanti dagli artt. § 622 e § 633 del Codice Civile sta esercitando. L'acquirente ha il diritto di presentare il reclamo anche alla persona autorizzata dal produttore del prodotto a eseguire le riparazioni in garanzia (di seguito "**persona designata**"). L'elenco delle persone designate è indicato nel certificato di garanzia o inviato dall'acquirente su sua richiesta dal venditore.

8.12. La procedura di reclamo relativa al prodotto che può essere consegnato al venditore inizia il giorno in cui sono soddisfatte cumulativamente tutte le seguenti condizioni:

a) consegna della Notifica di Reclamo al venditore,

b) consegna del prodotto reclamato dall'acquirente al venditore o alla persona designata,

c) consegna dei codici di accesso, password, ecc. del prodotto reclamato al venditore, se tali dati sono necessari per gestire correttamente il reclamo;

8.13. Se l'oggetto del reclamo è un prodotto che non può essere consegnato oggettivamente al venditore o che è installato in modo permanente, l'acquirente, oltre a soddisfare le condizioni dei punti 8.12 lettere a) e c) di queste condizioni commerciali e di reclamo, è tenuto a fornire tutta la cooperazione necessaria per ispezionare il prodotto reclamato dal venditore o da una terza persona designata dal venditore. La procedura di reclamo relativa a un prodotto che non può essere consegnato oggettivamente al venditore o che è installato in modo permanente inizia il giorno in cui è stata effettuata l'ispezione del prodotto secondo la prima frase. Tuttavia, se il venditore o una terza persona designata dal venditore non assicura l'ispezione nonostante la cooperazione necessaria fornita dall'acquirente entro un periodo ragionevole, ma non oltre 10 giorni dalla consegna della Notifica di Reclamo al venditore, la procedura di reclamo inizia il giorno della consegna della Notifica di Reclamo al venditore.

8.14. Il venditore o la persona designata rilascerà all'acquirente una conferma della presentazione del reclamo del prodotto in una forma adeguata scelta dal venditore, ad esempio tramite e-mail o in forma scritta, in cui è tenuto a specificare esattamente i difetti del prodotto reclamato e a informare nuovamente il consumatore sui suoi diritti derivanti dai punti 8.1. a 8.3. di queste condizioni commerciali e di reclamo (art. § 622 del Codice Civile) e sui diritti derivanti dai punti 8.4. a 8.5. di queste condizioni commerciali e di reclamo (art. § 623 del Codice Civile). Se il reclamo è presentato tramite mezzi di comunicazione a distanza, il venditore è tenuto a consegnare la conferma della presentazione del reclamo all'acquirente immediatamente; se non è possibile consegnare la conferma immediatamente, deve essere consegnata senza indebiti ritardi, ma comunque insieme al documento di gestione del reclamo; la conferma della presentazione del reclamo non deve essere consegnata se l'acquirente può dimostrare la presentazione del reclamo in altro modo.

8.15. L'acquirente ha il diritto di decidere quale dei suoi diritti ai sensi degli artt. § 622 e § 623 del Codice Civile intende esercitare ed è inoltre tenuto a consegnare immediatamente al venditore informazioni sulla sua decisione. Sulla base della decisione dell'acquirente su quale dei suoi diritti ai sensi degli artt. § 622 e § 623 del Codice Civile sta esercitando, il venditore o la persona designata sono tenuti a determinare il modo di gestire il reclamo secondo l'art. § 2 lettera m) della Legge immediatamente, in casi più complessi entro 3 giorni dall'inizio della procedura di reclamo, in casi giustificati, in particolare quando è richiesta una valutazione tecnica complessa dello stato del prodotto, al più tardi entro 30 giorni dall'inizio della procedura di reclamo. Dopo aver determinato il modo di gestire il reclamo, il venditore o la persona designata gestiranno il reclamo immediatamente, in casi giustificati il reclamo può essere gestito anche più tardi. Tuttavia, la gestione del reclamo non deve durare più di 30 giorni dalla presentazione del reclamo. Dopo la scadenza infruttuosa del termine per la gestione del reclamo, il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto o ha il diritto di sostituire il prodotto con uno nuovo.

8.16. Se l'acquirente presenta un reclamo del prodotto entro i primi 12 mesi dalla conclusione del contratto di vendita, il venditore può gestire il reclamo rifiutandolo solo sulla base della dichiarazione di un esperto o di un parere rilasciato da una persona autorizzata, notificata o accreditata o da una persona designata (di seguito **"valutazione professionale del prodotto").** Indipendentemente dal risultato della valutazione professionale, il venditore non può richiedere all'acquirente di pagare i costi della valutazione professionale del prodotto o altri costi associati alla valutazione professionale del prodotto.

8.17. Se l'acquirente presenta un reclamo del prodotto dopo 12 mesi dalla conclusione del contratto di vendita e il venditore rifiuta il reclamo, la persona che ha gestito il reclamo è tenuta a indicare nel documento di gestione del reclamo a chi l'acquirente può inviare il prodotto per una valutazione professionale. Se l'acquirente invia il prodotto per una valutazione professionale alla persona designata indicata nel documento di gestione del reclamo, i costi della valutazione professionale del prodotto, così come tutti gli altri costi ragionevolmente sostenuti associati alla valutazione professionale, sono a carico del venditore indipendentemente dal risultato della valutazione professionale. Se l'acquirente dimostra tramite una valutazione professionale la responsabilità del venditore per il difetto reclamato del prodotto, può presentare nuovamente il reclamo; durante l'esecuzione della valutazione professionale del prodotto, il periodo di garanzia non decorre. Il venditore è tenuto a rimborsare all'acquirente entro 14 giorni dalla presentazione nuovamente del reclamo tutti i costi sostenuti per la valutazione professionale del prodotto, così come tutti gli altri costi ragionevolmente sostenuti. Un reclamo nuovamente presentato non può essere rifiutato.

8.18. La garanzia non si applica ai difetti di cui l'acquirente è stato informato dal venditore al momento della conclusione del contratto o di cui avrebbe dovuto essere a conoscenza tenendo conto delle circostanze in cui il contratto di vendita è stato concluso.

8.19. Il venditore si riserva il diritto di sostituire il prodotto difettoso con un altro prodotto privo di difetti con le stesse o migliori caratteristiche tecniche, se ciò non causa gravi inconvenienti all'acquirente.

8.20. Il venditore non è responsabile per i difetti del prodotto:

a) se l'acquirente non esercita il suo diritto riguardante la responsabilità del venditore per il difetto del prodotto entro il termine di garanzia del prodotto,

b) se il difetto del prodotto è causato da danni meccanici al prodotto causati dall'acquirente, c) se il difetto del prodotto è causato dall'uso del prodotto in condizioni che non corrispondono alla sua intensità, umidità, influenze chimiche e meccaniche dell'ambiente naturale del prodotto,

d) se il difetto del prodotto è causato da una manipolazione impropria, da un'operazione o da una negligenza nella cura del prodotto,

e) se il difetto del prodotto è causato da danni al prodotto causati da un carico eccessivo o dall'uso in contrasto con le condizioni specificate nella documentazione o con i principi generali dell'uso abituale del prodotto,

f) se il difetto del prodotto è causato da danni al prodotto causati da eventi inevitabili e/o imprevedibili,

g) se il difetto del prodotto è causato da danni accidentali al prodotto e dal deterioramento accidentale,

h) se il difetto del prodotto è causato da un intervento non professionale, danni causati dall'acqua, dal fuoco, da elettricità statica o atmosferica o da altri interventi di forza maggiore,

i) se il difetto del prodotto è causato da un intervento nel prodotto da parte di una persona non autorizzata.

Se la spedizione non è completa, o se si tratta di un difetto evidente che l'acquirente avrebbe potuto rilevare ispezionando la spedizione al momento della consegna del prodotto e che non ha segnalato al rappresentante del venditore in conformità con il punto 5.9 di queste condizioni commerciali e di reclamo, reclami successivi di questo tipo saranno riconosciuti solo se l'acquirente dimostra che i difetti reclamati erano presenti nel prodotto al momento della sua ricezione da parte dell'acquirente.

8.21. Il venditore è tenuto a gestire il reclamo e a concludere la procedura di reclamo in uno dei seguenti modi:

a) consegnando il prodotto riparato,

b) sostituendo il prodotto,

c) restituendo il prezzo d'acquisto del prodotto,

d) pagando uno sconto ragionevole sul prezzo del prodotto,

e) con un invito scritto a ricevere la prestazione determinata dal venditore,

f) con un rifiuto motivato del reclamo del prodotto.

8.22. Il venditore è tenuto a determinare il modo di gestire il reclamo e a informare l'acquirente sul risultato della gestione del reclamo entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo personalmente, tramite un fornitore di servizi postali o di corriere o di consegna. Il venditore informerà l'acquirente del risultato della gestione del reclamo immediatamente dopo la conclusione della procedura di reclamo telefonicamente o via e-mail e allo stesso tempo invierà all'acquirente insieme al prodotto, o tramite e-mail, un documento sulla gestione del reclamo.

8.23. Il periodo di garanzia è di 24 mesi dalla data di consegna del prodotto, a meno che non sia specificato un periodo di garanzia diverso per casi specifici. I prodotti inviati di nutrizione sportiva, alimenti nei cesti regalo e mangimi per animali hanno un periodo di validità minimo di più di 2 mesi prima della data di scadenza, nel caso di una data di scadenza più breve, il venditore contatterà l'acquirente telefonicamente o via e-mail e la spedizione sarà inviata solo con il consenso dell'acquirente.

8.24. Il periodo di garanzia è esteso per il periodo durante il quale l'acquirente non ha potuto utilizzare il prodotto a causa della riparazione in garanzia del prodotto.

8.25. In caso di sostituzione del prodotto con uno nuovo, l'acquirente riceverà un documento che indica l'informazione sulla sostituzione del prodotto, e eventuali ulteriori reclami saranno presentati sulla base del contratto di vendita e di questo documento di reclamo. In caso di sostituzione del prodotto con uno nuovo, il periodo di garanzia inizia nuovamente dalla ricezione del nuovo prodotto, ma solo per il nuovo prodotto.

8.26. Se si tratta di un difetto rimovibile, il reclamo sarà gestito a seconda della decisione dell'acquirente secondo il punto 8.15. di queste condizioni commerciali e di reclamo nel seguente modo:

a) il venditore assicurerà la rimozione del difetto, oppure

b) il venditore sostituirà il prodotto difettoso.

8.27. Se si tratta di un difetto rimovibile e l'acquirente non specifica immediatamente secondo il punto 8.15. di queste condizioni commerciali e di reclamo il modo in cui il reclamo deve essere gestito, il venditore gestirà il reclamo rimuovendo il difetto.

8.28. Se si tratta di un difetto che non può essere rimosso, o di un difetto rimovibile che si ripete più volte, o di un numero maggiore di diversi difetti rimovibili che impediscono l'uso corretto del prodotto come se fosse privo di difetti, il venditore gestirà il reclamo a seconda della decisione dell'acquirente secondo il punto 8.15. di queste condizioni commerciali e di reclamo nel seguente modo:

a) sostituendo il prodotto con un altro prodotto funzionante con le stesse o migliori caratteristiche tecniche, oppure

b) se il venditore non può eseguire la sostituzione del prodotto con un altro, gestirà il reclamo restituendo il prezzo d'acquisto del prodotto.

8.29. La gestione del reclamo si applica solo ai difetti indicati nella Notifica di Reclamo e nella conferma della presentazione del reclamo del prodotto secondo il punto 8.14. di queste condizioni commerciali e di reclamo.

8.30. Ai fini del reclamo, la ricomparsa di un difetto rimovibile più di due volte è considerata un difetto rimovibile che si ripete più volte.

8.31. Ai fini del reclamo, la presenza di più di tre diversi difetti rimovibili contemporaneamente è considerata un numero maggiore di diversi difetti rimovibili.

8.32. Il diritto dell'acquirente di presentare un reclamo per un difetto del prodotto è esaurito dopo aver esercitato il suo diritto e aver chiesto al venditore di rimuovere il difetto del prodotto secondo il punto 8.1. di queste condizioni commerciali e di reclamo, indipendentemente dal risultato del reclamo, qualsiasi successiva presentazione di reclamo per lo stesso difetto unico (non per un difetto dello stesso tipo) sarà rifiutata.

8.33. Le disposizioni dell'articolo 8 di queste condizioni commerciali e di reclamo non si applicano espressamente ai soggetti che non soddisfano la definizione di consumatore specificata nell'art. § 2 lettera a) della Legge.

1. **Protezione dei dati personali**

9.1. Le parti concordano che l'acquirente, se una persona fisica, per l'adeguata elaborazione e consegna dell'ordine, è tenuto a fornire al venditore nel modulo d'ordine il suo nome e cognome, indirizzo di residenza permanente incluso il CAP, numero di telefono ed indirizzo email.

9.2. Le parti concordano che l'acquirente, se una persona giuridica, per l'adeguata elaborazione e consegna dell'ordine, è tenuto a fornire al venditore nel modulo d'ordine il suo nome aziendale, indirizzo della sede inclusi CAP, numero di registrazione, numero di IVA (se assegnato), numero di telefono ed indirizzo email.

9.3. L'acquirente, che si è registrato nel negozio online, può in qualsiasi momento controllare e modificare i dati personali forniti, così come cancellare la sua registrazione, dopo aver effettuato il login sul sito web del negozio online nella sezione "Il mio account".

9.4. Il venditore informa l'acquirente che, secondo l'articolo 6, paragrafo 1, lettera b) del Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e alla libera circolazione di tali dati (**GDPR**), il venditore, come gestore del sistema informativo, tratterà i dati personali dell'acquirente senza il suo consenso poiché tale trattamento è necessario per l'esecuzione del contratto di vendita in cui l'acquirente è parte.

9.5. Secondo l'articolo 6, paragrafo 1, lettera f) del GDPR, il venditore può trattare i dati personali dell'acquirente anche ai fini del marketing diretto e inviare all'indirizzo email dell'acquirente informazioni su nuovi prodotti, sconti e promozioni sui prodotti o servizi offerti, sulla base del legittimo interesse del venditore.

9.6. Il venditore si impegna a trattare i dati personali dell'acquirente in conformità con le leggi vigenti della Repubblica Slovacca.

9.7. Il venditore dichiara che, conformemente all'articolo 5, paragrafi 1, lettere a) e b) del GDPR, acquisirà i dati personali dell'acquirente esclusivamente per gli scopi specificati in queste condizioni commerciali e di reclamo.

9.8. Il venditore dichiara che acquisirà i dati personali dell'acquirente per scopi diversi da quelli specificati in queste condizioni commerciali e di reclamo solo sulla base di un adeguato fondamento legale e garantirà che tali dati personali siano trattati e utilizzati esclusivamente in modo conforme allo scopo per cui sono stati raccolti e non saranno aggregati con dati personali ottenuti per altri scopi o per l'esecuzione del contratto di vendita.

9.9. Prima di inviare l'ordine, l'acquirente sarà invitato a confermare tramite la selezione di una casella prima dell'invio dell'ordine che il venditore ha fornito in modo adeguato, comprensibile e distintivo:

a) i dati identificativi del venditore, come specificato nell'articolo 1 di queste condizioni commerciali e di reclamo,

b) i dati di contatto del venditore o della persona responsabile per il venditore,

c) lo scopo del trattamento dei dati personali, che è la conclusione del contratto di vendita tra venditore e acquirente e la base legale per il trattamento dei dati personali,

d) che la fornitura dei dati personali richiesti per la conclusione del contratto di vendita e per l'adeguata elaborazione e consegna dell'ordine è obbligatoria per l'acquirente,

e) che se il trattamento si basa sull'articolo 6, paragrafo 1, lettera f) del GDPR, l'interesse legittimo perseguito dal venditore è il marketing diretto,

f) i dati identificativi di una terza parte, cioè la società che consegnerà all'acquirente la merce ordinata, o i dati identificativi di altri destinatari o categorie di destinatari dei dati personali, se presenti,

g) il periodo di conservazione dei dati personali o i criteri per determinarlo.

9.10. Il venditore dichiara che tratterà i dati personali in conformità con i buoni costumi e agirà in modo che non sia contrario al GDPR o ad altre disposizioni legali vincolanti, né le eluderà.

9.11. Conforme al GDPR, il venditore fornisce all'acquirente, a cui sono trattati i dati personali, le seguenti informazioni:

a) l'identità e i dettagli di contatto del venditore e, se applicabile, del rappresentante del venditore,

b) i dettagli di contatto del responsabile della protezione dei dati, se presente,

c) gli scopi del trattamento dei dati personali e la base legale del trattamento,

d) se il trattamento si basa sull'articolo 6, paragrafo 1, lettera f) del GDPR, gli interessi legittimi perseguiti dal venditore o da una terza parte,

e) i destinatari o le categorie di destinatari dei dati personali, se presenti,

f) se applicabile, il fatto che il venditore intende trasferire i dati personali a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale,

g) il periodo di conservazione dei dati personali o i criteri per determinarlo,

h) l'esistenza del diritto di richiedere al venditore l'accesso ai propri dati personali e la loro correzione o cancellazione, o la limitazione del loro trattamento, o il diritto di opporsi al loro trattamento, così come il diritto alla portabilità dei dati,

i) il diritto di presentare un reclamo a un'autorità di controllo,

j) se la fornitura dei dati personali è un requisito legale o contrattuale, o un requisito necessario per concludere un contratto, se l'acquirente è obbligato a fornire i dati personali, così come le possibili conseguenze della mancata fornitura di tali dati,

k) l'esistenza di decisioni automatizzate, inclusa la profilazione;

L'acquirente ha il diritto di ottenere dal venditore una copia dei dati personali che sono in fase di trattamento e ad essa può richiedere tutte le informazioni sopra menzionate. Per qualsiasi copia aggiuntiva richiesta dall'acquirente, il venditore può addebitare un costo corrispondente ai costi amministrativi per la realizzazione della copia.

9.12. Se l'acquirente esercita il suo diritto secondo il punto 9.11 per iscritto o elettronicamente e dal contenuto della sua richiesta risulta che sta esercitando il suo diritto secondo il punto 9.11, la richiesta è considerata presentata secondo il GDPR.

9.13. L'acquirente ha il diritto di opporsi presso il venditore al trattamento dei suoi dati personali, che si presume siano o saranno trattati per scopi di marketing diretto, inclusa la profilazione nella misura in cui è collegata a tale marketing diretto. Se l'acquirente si oppone a tale trattamento, il venditore cesserà il trattamento dei dati personali per scopi di marketing diretto dal giorno della ricezione di tale opposizione da parte del venditore e i dati personali dell'acquirente interessato non saranno più trattati per tali scopi.

9.14. Se l'acquirente sospetta che i suoi dati personali siano trattati illegittimamente, può presentare un reclamo all'Autorità per la Protezione dei Dati Personali della Repubblica Slovacca. Se l'acquirente non ha piena capacità legale, i suoi diritti possono essere esercitati da un rappresentante legale.

9.15. Il venditore adotterà misure appropriate per fornire all'acquirente tutte le informazioni elencate nel punto 9.11 in forma breve, trasparente, comprensibile e facilmente accessibile, chiaramente e semplicemente formulate. Il venditore fornirà informazioni elettronicamente o in altro modo concordato con l'acquirente, in conformità con il GDPR.

9.16. Il venditore fornirà informazioni sulle misure adottate in risposta alla richiesta dell'acquirente senza indebiti ritardi, in ogni caso entro un mese dalla ricezione della richiesta.

9.17. Il venditore informa l'acquirente che, come parte dell'esecuzione del contratto concluso, si prevede che i dati personali dell'acquirente saranno forniti e resi accessibili ai seguenti terzi o gruppi di destinatari:

Direct Parcel Distribution SK s.r.o.,

Technická 7 821 04 Bratislava,

ID: 35834498,

NIF: 2021648739,

IVA: SK2021648739,

registrato nel Registro delle Imprese del tribunale distrettuale BA1, sezione SRO, inserimento n. 26367/B

General Logistics Systems Slovakia s.r.o.,

con sede in Lieskovská cesta 13,

962 21 Lieskovec,

ID: 36624942,

registrato nel Registro delle Imprese del tribunale distrettuale di Banská Bystrica, sezione Sro, voce n. 9084/S.

Packeta Slovakia s. r. o.,

con sede in Kopčianska 3954/39,

851 01 Bratislava,

ID: 48136999,

IVA: SK2120099014,

registrato nel registro delle imprese del tribunale distrettuale Bratislava I, sezione: Sro, voce n. 105158/B

IN TIME, s.r.o.,

con sede: Senecká cesta 1,

900 28 Ivanka pri Dunaji,

ID: 31 342 621,

registrato nel Registro delle Imprese del tribunale distrettuale Bratislava I, sezione: Sro, voce n.: 4376/B

Slovak Parcel Service s. r. o.,

con sede in Senecká cesta 1,

900 28 Ivanka pri Dunaji,

ID: 31 329 217,

reg. nel registro delle imprese OS Bratislava I, Sezione: Sro, Voce n. 3215/B

9.18. La Sua soddisfazione con l'acquisto viene valutata tramite questionari via email nel quadro del programma Clienti Verificati, a cui il nostro e-shop partecipa. Questi vengono inviati ogni volta che Lei fa un acquisto da noi, a meno che in conformità con l'art. § 62 della legge n. 351/2011 Z. z. sulla comunicazione elettronica, come modificata, non rifiuti di ricevere e-mail per scopi di marketing diretto. Il trattamento dei dati personali ai fini dell'invio di questionari nel quadro del programma Clienti Verificati viene eseguito sulla base del nostro interesse legittimo, che consiste nel valutare la Sua soddisfazione con l'acquisto da noi. Per l'invio dei questionari, la valutazione del Suo feedback e l'analisi della nostra posizione di mercato, utilizziamo un intermediario di trattamento, che è l'operatore del portale Heureka.sk a questi scopi possiamo trasferire informazioni sul prodotto acquistato e il Suo indirizzo email. I Suoi dati personali non vengono trasferiti a terzi per i loro scopi propri. Lei si può opporre in qualsiasi momento all'invio di questionari via email nel quadro del programma Clienti Verificati rifiutando ulteriori questionari tramite il link nell'e-mail con il questionario. In caso di Sua opposizione, non ti invieremo ulteriori questionari.

1. **Rescissione del contratto di vendita**

10.1. Se il venditore non può adempiere ai suoi obblighi derivanti dal contratto di vendita a causa dell'esaurimento delle scorte, dell'indisponibilità della merce, o se il produttore, l'importatore o il fornitore della merce concordata nel contratto di vendita ha interrotto la produzione o ha effettuato modifiche significative che impediscono l'adempimento degli obblighi del venditore derivanti dal contratto di vendita, o per cause di forza maggiore, o se non è in grado di consegnare la merce al compratore entro il termine stabilito da queste condizioni commerciali nonostante tutti gli sforzi ragionevolmente richiesti, il venditore è tenuto a informare immediatamente l'acquirente e deve offrire all'acquirente una prestazione sostitutiva o la possibilità di rescindere il contratto di vendita o di annullare l'ordine se il contratto di vendita non è stato ancora concluso. L'acquirente può annullare l'ordine telefonicamente o inviando un'e-mail.

Se l'acquirente non accetta la prestazione sostitutiva offerta dal venditore entro un termine ragionevole e non recede dal contratto di vendita, il venditore è autorizzato a recedere dal contratto di vendita e, se l'acquirente ha già pagato il prezzo d'acquisto o una parte di esso, il venditore è tenuto a rimborsare il prezzo pagato o la sua parte entro 14 giorni dalla notifica della rescissione del contratto di vendita all'acquirente. Se il venditore non è in grado, per i motivi sopra menzionati, di consegnare la merce al prezzo indicato nell'ordine e informa l'acquirente prima dell'accettazione vincolante dell'ordine, il venditore non è obbligato ad accettare la proposta dell'acquirente di concludere il contratto di vendita.

Nel caso in cui l'acquirente receda dal contratto di vendita o annulli l'ordine per motivi specificati in questo punto di queste condizioni commerciali e di reclamo, il venditore è tenuto a restituire all'acquirente qualsiasi deposito pagato per la merce concordata nel contratto di vendita senza indebiti ritardi, ma comunque entro 14 giorni dalla notifica della rescissione del contratto di vendita con il medesimo metodo di pagamento utilizzato dall'acquirente, a meno che non si concordi diversamente senza che ciò comporti ulteriori costi per l'acquirente.

10.2. L'acquirente ha il diritto di recedere dal contratto di vendita senza fornire motivazioni, in conformità con l'art. § 7 e seguenti della Legge n. 102/2014 Z.z. sulla protezione dei consumatori nel caso di vendite a distanza ("**Legge sulla protezione dei consumatori nella vendita a distanza**"), entro 14 giorni dal ricevimento della merce o dalla data del contratto per la fornitura di servizi o di contenuti digitali non forniti su un supporto fisico, purché il venditore abbia adempiuto tempestivamente e correttamente agli obblighi informativi ai sensi dell'art. § 3 della Legge sulla protezione dei consumatori nella vendita a distanza.

10.3. Durante questo periodo, dopo aver ricevuto la merce, il compratore può disimballare e testare la merce in modo simile a quanto farebbe acquistando in un negozio fisico, nella misura necessaria per determinare la natura, le caratteristiche e il funzionamento della merce.

10.4. Il termine per recedere dal contratto inizia il giorno in cui l'acquirente o una terza parte designata dall'acquirente, diversa dal vettore, riceve l'ultimo pezzo della merce ordinata, o se:

a) le merci ordinate dall'acquirente in un unico ordine sono consegnate separatamente, dal giorno in cui l'acquirente riceve l'ultimo pezzo,

b) la consegna consiste in più pezzi o parti, dal giorno in cui l'acquirente riceve l'ultimo pezzo o parte,

c) sulla base del contratto, la merce viene consegnata ripetutamente per un periodo specificato, dal giorno in cui l'acquirente riceve la prima consegna.

10.5. L'acquirente può recedere dal contratto di vendita, che riguarda l'acquisto della merce, anche prima dell'inizio del periodo di recesso dal contratto.

10.6. La rescissione del contratto deve essere effettuata dall'acquirente in forma scritta in modo inequivocabile che non lasci dubbi sul fatto che si tratti di una rescissione del contratto, o in forma di registrazione su un altro supporto duraturo o utilizzando il modulo, che costituisce l'allegato n. 1 di queste condizioni commerciali e di reclamo. Il termine per recedere dal contratto è considerato rispettato se la notifica di rescissione è stata inviata al venditore entro l'ultimo giorno del termine secondo l'art. § 7, paragrafo 1, della Legge sulla protezione dei consumatori nella vendita a distanza.

10.7. La rescissione del contratto di vendita secondo il punto precedente di queste condizioni commerciali e di reclamo deve contenere le informazioni richieste nel modulo di rescissione del contratto di vendita, che costituisce l'allegato n. 1 di queste condizioni commerciali e di reclamo, in particolare l'identificazione dell'acquirente, il numero e la data dell'ordine, una specificazione precisa della merce, il metodo con cui il venditore dovrebbe restituire le prestazioni ricevute, in particolare il numero del conto e/o l'indirizzo postale dell'acquirente.

10.8. Se l'acquirente recede dal contratto di vendita, qualsiasi contratto aggiuntivo associato al contratto di vendita dal quale l'acquirente ha receduto viene annullato dall'inizio. Non è possibile richiedere all'acquirente alcun costo o altro pagamento in relazione all'annullamento del contratto aggiuntivo, ad eccezione dei costi e dei pagamenti indicati nell'art. § 9, paragrafo 3, art. § 10, paragrafi 3 e 5 della Legge sulla protezione dei consumatori nella vendita a distanza e del costo del servizio, se il contratto riguarda la fornitura di servizi e il servizio è stato completamente fornito.

10.9. L'acquirente è tenuto a inviare la merce indietro all'indirizzo della sede dell'operatore o a consegnarla al venditore o a una persona autorizzata dal venditore a ricevere la merce senza indebiti ritardi, ma non oltre 14 giorni dalla data di rescissione dal contratto di vendita. Questo non si applica se il venditore ha proposto di ritirare personalmente la merce o tramite una persona da lui autorizzata. Il termine di cui alla prima frase di questo punto è considerato rispettato se la merce viene spedita per il trasporto entro l'ultimo giorno del termine.

10.10. L'acquirente è tenuto a consegnare al venditore la merce completa, inclusi tutti i documenti necessari, non danneggiata, possibilmente nella confezione originale e non utilizzata.

10.11. Si consiglia di assicurare la merce. Il venditore non accetta spedizioni in contrassegno. Il venditore è tenuto a restituire all'acquirente tutti i pagamenti ricevuti da lui in base al contratto di vendita o in relazione ad esso, inclusi i costi di trasporto, consegna e spese postali e altri costi e commissioni, senza indebiti ritardi e in ogni caso entro 14 giorni dalla ricezione della notifica di rescissione dal contratto. Il venditore non è tenuto a restituire i pagamenti all'acquirente prima che la merce gli sia stata consegnata o finché l'acquirente non dimostri di aver rispedito la merce al venditore, a meno che il venditore non abbia proposto di ritirare la merce personalmente o tramite una persona da lui autorizzata.

10.12. L'acquirente sostiene i costi di restituzione della merce al venditore o a una persona autorizzata dal venditore a ricevere la merce. Questo non si applica se il venditore ha accettato di sostenerli o se non ha soddisfatto l'obbligo di informazione ai sensi dell'art. § 3, paragrafo 1, lettera i) della Legge sulla protezione dei consumatori nella vendita a distanza.

10.13. L'acquirente è responsabile solo della diminuzione del valore della merce risultante da una manipolazione della merce che è andata oltre la manipolazione necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento della merce. Il consumatore non è responsabile della diminuzione del valore della merce se il venditore non ha soddisfatto l'obbligo informativo sul diritto del consumatore di recedere dal contratto ai sensi dell'art. § 3, paragrafo 1, lettera h) della Legge sulla protezione dei consumatori nella vendita a distanza.

10.14. Il venditore è tenuto a restituire all'acquirente il prezzo pagato per la merce con lo stesso metodo di pagamento utilizzato dall'acquirente, a meno che non si concordi diversamente senza che ciò comporti costi aggiuntivi per l'acquirente.

10.15. Nel caso in cui l'acquirente receda dal contratto e consegni al venditore merce che è stata usata, danneggiata o incompleta, l'acquirente si impegna a rimborsare al venditore:

a) il valore con cui il valore della merce è diminuito secondo l'art. § 457 del Codice Civile nella quantità effettiva

b) i costi sostenuti dal venditore per riparare la merce e ripristinarla al suo stato originale, calcolati secondo il listino prezzi per il servizio post-garanzia della merce. L'acquirente è tenuto a rimborsare al venditore i risarcimenti per un importo non superiore alla differenza tra il prezzo di acquisto della merce e il valore della merce al momento della rescissione dal contratto di vendita.

10.16. In conformità con l'art. § 7, paragrafo 6 della Legge sulla protezione dei consumatori nella vendita a distanza, l'acquirente non può recedere dal contratto quando l'oggetto del contratto è:

* la vendita di beni realizzati secondo le specifiche del consumatore, beni realizzati su misura o beni destinati specificamente a un singolo consumatore,
* la vendita di beni sigillati che non sono adatti per essere restituiti per motivi di protezione della salute o di igiene e il cui imballaggio protettivo è stato aperto dopo la consegna,
* la vendita di beni che, per la loro natura, possono essere miscelati con altri beni dopo la consegna,
* la vendita di registrazioni audio o video o software informatico venduti in un imballaggio sigillato se il consumatore ha aperto l'imballaggio dopo la consegna,
* la fornitura di contenuti digitali non forniti su un supporto materiale se la fornitura è iniziata con il consenso esplicito del consumatore e il consumatore ha dichiarato di essere stato debitamente informato che esprimendo questo consenso perde il diritto di recedere dal contratto.

10.17. Le disposizioni dell'articolo 10 di queste condizioni commerciali e di reclamo non si applicano espressamente alle parti che non soddisfano la definizione di consumatore secondo l'art. § 2, lettera a) della Legge.

1. **Disposizioni finali**

11.1. In caso di contratto di vendita concluso in forma scritta, qualsiasi modifica deve essere effettuata per iscritto.

11.2. Le parti contrattuali hanno concordato che la comunicazione tra loro sarà effettuata tramite messaggi e-mail.

11.3. Per le relazioni non regolate da queste condizioni commerciali e di reclamo, si applicano le disposizioni pertinenti del Codice Civile, della Legge, della legge n. 22/2004 sulla vendita elettronica e sulla modifica e integrazione della legge n. 128/2002 sul controllo interno del mercato a tutela del consumatore e sulla modifica e integrazione di alcune leggi, nella versione emendata dalla legge n. 284/2002, e dalla legge n. 102/2014 sulla protezione dei consumatori nella vendita a distanza.

11.4. Se il consumatore non è soddisfatto del modo in cui il venditore ha trattato il suo reclamo o ritiene che il venditore abbia violato i suoi diritti, può rivolgersi al venditore per chiedere un rimedio. Se il venditore risponde negativamente alla richiesta di rimedio o non risponde entro 30 giorni dalla sua spedizione, il consumatore ha il diritto di proporre l'avvio di una risoluzione alternativa della controversia secondo la disposizione dell'articolo 12 della legge n. 391/2015 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori e sulla modifica e integrazione di alcune leggi. L'entità competente per la risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori con il venditore Bubulákovo s.r.o. è l'Ispezione Commerciale Slovacca, Bajkalská 21/A, P.O.Box n. 29, 827 99 Bratislava 27, [www.soi.sk](http://www.soi.sk), o un'altra persona giuridica competente iscritta nell'elenco degli enti di risoluzione alternativa delle controversie tenuto dal Ministero dell'Economia della Repubblica Slovacca (l'elenco è disponibile sul sito <http://www.mhsr.sk>); il consumatore ha la possibilità di scegliere a quale di questi enti rivolgersi.

11.5. Il consumatore può presentare una proposta per la risoluzione alternativa della sua controversia utilizzando la piattaforma online di risoluzione delle controversie disponibile sul sito <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

11.6. Queste condizioni commerciali e di reclamo diventano efficaci nei confronti dell'acquirente con la conclusione del contratto di vendita.

11.7. L'acquirente sarà invitato, prima di inviare l'ordine, a confermare tramite un clic che ha preso visione di queste condizioni commerciali e di reclamo, le ha lette, ne ha compreso il contenuto e le accetta in pieno.

Allegato n.1 - Modulo di recesso dal contratto di vendita