

Il sito **www.pelvifarma.it** ("Sito") ospita una piattaforma tecnologica ("Piattaforma"), di proprietà, ideata e gestita da SAPITECH s.r.l., con sede legale in Via della Chimica 4/G, 15121 Alessandria, iscritta al Registro Imprese di Alessandria, al n. 02252770066, R.E.A. n. 239506 Partita IVA e Codice Fiscale 02252770066 (telefono 0131 1718283, fax 0131 348383, e-mail [info@sapitech.it](mailto:info@sapitech.it)), Capitale Sociale interamente versato, di Euro 10.000,00, che consente la vendita online di prodotti parafarmaci.

Sono qui di seguito riportate le condizioni generali di vendita applicabili ai prodotti venduti e spediti da SAPITECH.

## **Condizioni Generali di vendita di SAPITECH S.r.l.**

### **1. Ambito di applicazione e conclusione del contratto**

**1.1** Le presenti Condizioni Generali di Vendita disciplinano l'offerta e la vendita tramite il Sito dei prodotti venduti e spediti da SAPITECH ("Prodotti").

**1.2** L'offerta e la vendita sul Sito dei Prodotti costituiscono un contratto a distanza disciplinato dal Capo I, Titolo III (artt. 45 e ss.) del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo") e dal Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70, contenente la disciplina del commercio elettronico.

**1.3** Le presenti Condizioni Generali di Vendita si applicano a tutte le vendite dei Prodotti effettuate da SAPITECH tramite il Sito ("**Condizioni Generali di Vendita**" o "**CGV**"). Esse possono essere modificate in ogni momento. Eventuali modifiche saranno in vigore dal momento della loro pubblicazione sul Sito nella sezione "Termini e condizioni", presente nel footer di ogni pagina del Sito. Gli utenti sono pertanto invitati ad accedere regolarmente al Sito e a consultare, prima di effettuare qualsiasi acquisto, la versione più aggiornata delle Condizioni Generali di Vendita.

**1.4** Le Condizioni Generali di Vendita applicabili sono quelle in vigore alla data di trasmissione dell'ordine di acquisto di un Prodotto.

**1.5** Prima di procedere all'acquisto di Prodotti tramite il Sito, l'utente è tenuto a leggere attentamente le presenti Condizioni Generali di Vendita, che SAPITECH mette a sua disposizione nella sezione "Condizioni Generali di Vendita" del Sito e di cui gli è consentita la memorizzazione e la riproduzione, nonché tutte le altre informazioni che SAPITECH gli fornisce sul Sito, sia prima che durante la procedura di acquisto.

## **2. Acquisti sul Sito**

**2.1** L'acquisto dei Prodotti sul Sito può avvenire solo previa registrazione al Sito con le modalità di cui all'art. 3 che segue ed è consentito agli utenti che rivestano la qualità di consumatori. Alle persone fisiche l'acquisto è consentito solo a condizione che esse abbiano compiuto gli anni 18.

**2.2** Ai sensi dell'art. 3, I comma, lett. a) del Codice del Consumo, si ricorda che è consumatore la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

**2.3** Nel caso di ordini, da chiunque provenienti, che risultino anomali in relazione alla quantità dei prodotti acquistati ovvero alla frequenza degli acquisti effettuati, SAPITECH si riserva il diritto di intraprendere tutte le azioni necessarie a far cessare le irregolarità, comprese la sospensione dell'accesso al Sito, la cancellazione della registrazione al Sito ovvero la non accettazione o la cancellazione degli ordini irregolari.

**2.4** SAPITECH si riserva, infine, il diritto di rifiutare o cancellare ordini che provengano (i) da un utente con cui essa abbia in corso un contenzioso legale; (ii) da un utente che abbia in precedenza violato le presenti CGV e/o le condizioni e/o i termini del contratto di acquisto con SAPITECH; (iii) da un utente che sia stato coinvolto in frodi di qualsiasi tipo ed, in particolare, in frodi relative a pagamenti con carta di credito; (iv) da utenti che abbiano rilasciato dati identificativi falsi, incompleti o comunque inesatti ovvero che non abbiano inviato tempestivamente a SAPITECH i documenti dalla stessa richiesti nell'ambito della procedura di cui agli artt. 9.1.2 e 9.1.3 che seguono o che le abbiano inviato documenti non validi.

## **3. Registrazione al Sito**

**3.1** La registrazione al Sito è gratuita. Per registrarsi al Sito l'utente deve compilare l'apposito modulo, inserendo i dati richiesti. Ciascun utente può usufruire di una sola registrazione al Sito.

**3.2** La registrazione al Sito consente all'utente di effettuare tramite una area riservata e personale, tra le altre, le seguenti attività:

- seguire lo stato degli ordini;
- consultare il proprio storico ordini;
- gestire i propri dati personali e modificarli in ogni momento;

**3.3** Le credenziali di registrazione (indirizzo e-mail e password) permettono all'utente di effettuare acquisti sul Sito. Le credenziali di registrazione (indirizzo e-mail e password) devono, pertanto, essere conservate con estrema cura e attenzione. Esse possono essere utilizzate solo dall'utente e non possono essere cedute a terzi. L'utente si impegna a mantenerle segrete e ad assicurarsi che nessun terzo vi abbia accesso. Egli si impegna inoltre a informare immediatamente SAPITECH, contattandola ai numeri di cui all'art. 15 che segue, nel caso in cui sospetti o venga a conoscenza di un uso indebito o di una indebita divulgazione delle stesse.

**3.4** L'utente garantisce che le informazioni personali fornite durante la procedura di registrazione al Sito sono complete e veritiere e si impegna a tenere SAPITECH indenne e manlevata da qualsiasi danno, obbligo risarcitorio e/o sanzione derivante da e/o in qualsiasi modo collegata alla violazione da parte dell'utente delle regole sulla registrazione al Sito o sulla conservazione delle credenziali di registrazione.

#### **4. Informazioni dirette alla conclusione del contratto**

**4.1** In conformità al Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70 recante disposizioni in materia di commercio elettronico, SAPITECH informa l'utente che:

1. per concludere il contratto di acquisto di uno o più Prodotti sul Sito, l'utente dovrà compilare un modulo d'ordine in formato elettronico e trasmetterlo a SAPITECH, in via telematica, seguendo le istruzioni che compariranno di volta in volta sul Sito;
2. il contratto è concluso quando il modulo d'ordine perviene al server di SAPITECH;
3. prima di procedere alla trasmissione del modulo d'ordine, l'utente potrà individuare e correggere eventuali errori di inserimento dei dati seguendo le istruzioni presenti sul Sito nelle diverse fasi dell'acquisto;
4. una volta registrato il modulo d'ordine, SAPITECH invierà all'utente, all'indirizzo di posta elettronica indicato, la conferma dell'ordine contenente: le informazioni relative alle caratteristiche essenziali del Prodotto acquistato, l'indicazione dettagliata del

prezzo, del mezzo di pagamento utilizzato, delle spese di consegna e degli eventuali costi aggiuntivi e dei contatti del Servizio Clienti, cui l'utente può rivolgersi per richiedere assistenza e/o presentare reclami;

5. il modulo d'ordine sarà archiviato nella banca dati di SAPITECH per il tempo necessario alla esecuzione dello stesso e, comunque, nei termini di legge. L'utente potrà accedere al modulo d'ordine e/o ai dati allo stesso relativi tramite il proprio account personale.

**4.2** La lingua a disposizione degli utenti per la conclusione del contratto è l'italiano. Il Servizio Clienti è in grado di comunicare con gli utenti nella medesima lingua.

## **5. Disponibilità dei Prodotti**

**5.1** I Prodotti offerti sul Sito da SAPITECH sono gli articoli presenti nel catalogo elettronico pubblicato sul Sito, e visualizzato dall'utente al momento della effettuazione dell'ordine.

**5.2** Ciascun Prodotto è accompagnato da una pagina informativa che ne illustra le principali caratteristiche ("**Pagina Prodotto**"). All'interno della Pagina Prodotto sarà presente una apposita sezione contenente le informazioni circa la disponibilità del Prodotto.

**5.3** La disponibilità dei Prodotti viene monitorata e aggiornata. Tuttavia, poiché il Sito può essere visitato da più utenti contemporaneamente, potrebbe accadere che più utenti acquistino, nel medesimo istante, lo stesso Prodotto. In tali casi, pertanto, il Prodotto potrebbe risultare, per un breve lasso di tempo, disponibile, essendo invece esaurito o di non immediata disponibilità, essendo per lo stesso necessario ottenere il riassortimento.

**5.4** Qualora il Prodotto risultasse non più disponibile per le ragioni sopra indicate ovvero negli altri casi di sopravvenuta indisponibilità del Prodotto, fatti salvi i diritti attribuiti all'utente dalla legge, e, in particolare, dal Capo XIV del Titolo II del Libro IV del Codice civile, SAPITECH avviserà immediatamente l'utente tramite e-mail. L'utente sarà, quindi, legittimato a risolvere immediatamente il contratto, salvo il diritto al risarcimento del danno, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dall'art. 61, IV e V comma, del Codice del Consumo. La risoluzione del contratto di acquisto ai sensi del presente paragrafo comporta la risoluzione del contratto di credito eventualmente collegato. In alternativa e fermo restando tale diritto di risoluzione, l'utente potrà accettare una delle seguenti proposte di SAPITECH:

- (i) qualora sia possibile un riassortimento del Prodotto, una dilazione dei termini di consegna, con indicazione del nuovo termine di consegna del Prodotto riassortito;
- (ii) qualora non sia possibile un riassortimento del Prodotto, la fornitura di un prodotto diverso, di valore equivalente o superiore, previo pagamento, in quest'ultimo caso, della differenza, e previa espressa accettazione dell'utente.

La scelta dell'utente dovrà essere tempestivamente comunicata a SAPITECH per e-mail, all'indirizzo di cui all'art. 15 che segue.

**5.5** Nel caso in cui l'utente si avvalga del diritto di risoluzione di cui all'art. 61, IV e V comma, Codice del Consumo, e il pagamento dell'importo totale dovuto, costituito dal prezzo del Prodotto, dalle spese di consegna, se applicate, e da ogni altro eventuale costo aggiuntivo, come risultante dall'ordine ("**Importo Totale Dovuto**") sia già avvenuto, SAPITECH effettuerà il rimborso dell'Importo Totale Dovuto senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro il termine di 14 giorni lavorativi dal giorno della risoluzione del contratto. L'importo del rimborso sarà comunicato all'utente via e-mail. Nel caso di pagamento mediante carta di credito, tale importo sarà accreditato sullo stesso mezzo di pagamento utilizzato dall'utente per l'acquisto. Eventuali ritardi nell'accredito possono dipendere dall'istituto bancario, dal tipo di carta di credito o dalla soluzione di pagamento utilizzata. Negli altri casi, SAPITECH chiederà all'utente di fornirle, tramite e-mail, le coordinate bancarie necessarie per la effettuazione del rimborso. La risoluzione del contratto di acquisto ai sensi degli articoli che precedono comporta la risoluzione del contratto di credito eventualmente collegato e di ogni altro eventuale contratto accessorio.

**5.6** Nel caso di ordini aventi ad oggetto una pluralità di Prodotti ("**Ordine Multiplo**"), qualora la sopravvenuta indisponibilità riguardi solo taluni dei Prodotti oggetto dell'Ordine Multiplo – fatti salvi i diritti attribuiti all'utente dalla legge, e, in particolare, dal Capo XIV del Titolo II del Libro IV del Codice civile, e fatta salva l'applicazione degli artt. 5.4 e 5.5 che precedono, qualora la sopravvenuta indisponibilità riguardi tutti i Prodotti oggetto dell'ordine – SAPITECH avviserà immediatamente l'utente tramite e-mail. L'utente sarà, quindi, legittimato a risolvere immediatamente il contratto, limitatamente al Prodotto e/o ai Prodotti divenuti indisponibili, salvo il diritto al risarcimento del danno, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dall'art. 61, IV e V comma, del Codice del Consumo. La risoluzione del contratto di acquisto ai sensi del presente paragrafo comporta la risoluzione del contratto di credito eventualmente collegato e la risoluzione di ogni eventuale contratto accessorio a quello parzialmente risolto limitatamente al caso in cui l'accessorietà è relativa al Prodotto/i divenuto/i indisponibile/i.

In alternativa e fermo restando tale diritto, l'utente potrà accettare una delle seguenti proposte di SAPITECH:

- (i) qualora sia possibile un riassortimento dei Prodotti oggetto dell'Ordine Multiplo divenuti indisponibili, una dilazione dei termini di consegna relativamente a tali Prodotti, con indicazione del nuovo termine di consegna degli stessi;

(ii) qualora non sia possibile un riassortimento del Prodotto e/o dei Prodotti divenuto/i indisponibile/i, la fornitura, in sostituzione dei Prodotti oggetto dell'Ordine Multiplo divenuti indisponibili, di prodotti diversi, di valore equivalente o superiore, previo pagamento, in quest'ultimo caso, della differenza e previa espressa accettazione dell'utente.

La scelta dell'utente dovrà essere tempestivamente comunicata a SAPITECH per e-mail, all'indirizzo di cui all'art. 15 che segue.

**5.7** Nel caso in cui l'utente si avvalga del diritto di risoluzione di cui all'art. 61, IV e V comma, Codice del Consumo, il contratto di acquisto avente ad oggetto il Prodotto e/o i Prodotti divenuti indisponibili sarà risolto parzialmente, limitatamente a tale/i Prodotto/i, con conseguente restituzione, qualora sia già stato versato, dell'importo dovuto in relazione a tali Prodotti; la risoluzione dell'intero Ordine Multiplo sarà possibile solo nel caso di evidente e comprovata accessorietà dei Prodotti oggetto dell'Ordine Multiplo divenuti indisponibili rispetto agli altri Prodotti oggetto dell'Ordine Multiplo disponibili. L'Importo Parziale Dovuto in relazione al Prodotto/i divenuto/i indisponibile/i sarà rimborsato all'utente senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro il termine di 14 giorni lavorativi dal giorno della risoluzione del contratto. L'importo del rimborso sarà comunicato all'utente via e-mail. Nel caso di pagamento mediante carta di credito, tale importo sarà accreditato sullo stesso mezzo di pagamento utilizzato dall'utente per l'acquisto. Eventuali ritardi nell'accredito possono dipendere dall'istituto bancario, dal tipo di carta di credito o dalla soluzione di pagamento utilizzata. Negli altri casi, SAPITECH chiederà all'utente di fornirle, tramite e-mail, le coordinate bancarie necessarie per la effettuazione del rimborso. La risoluzione del contratto di acquisto ai sensi degli articoli che precedono comporta la risoluzione del contratto di credito eventualmente collegato e di ogni altro eventuale contratto accessorio.

## **6. Informazioni sui Prodotti**

**6.1** Ciascun Prodotto è accompagnato dalla Pagina Prodotto. Le immagini e le descrizioni presenti sul Sito riproducono quanto più fedelmente possibile le caratteristiche dei Prodotti. Le immagini dei Prodotti presenti nel Sito, inoltre, potrebbero differire per dimensioni o in relazione a eventuali prodotti accessori. Tali immagini devono pertanto essere intese come indicative e con le tolleranze d'uso. Ai fini del contratto di acquisto, farà fede la descrizione del Prodotto contenuta nel modulo d'ordine trasmesso dall'utente.

## 7. Prezzi

**7.1** Tutti i prezzi dei Prodotti pubblicati sul Sito sono in Euro e si intendono comprensivi di IVA e, ove applicabile, di contributo RAEE. Le spese di consegna, che possono variare in relazione alla modalità di consegna prescelta e/o in relazione alla modalità di pagamento utilizzata, saranno specificamente indicate (in Euro e comprensive di IVA) durante il procedimento di acquisto, prima che l'utente sia vincolato dal contratto, nel riepilogo dell'ordine e nella e-mail di conferma dell'ordine.

**7.2** SAPITECH si riserva il diritto di modificare il prezzo dei Prodotti in ogni momento ed anche, eventualmente, più volte nel corso della stessa giornata. Resta inteso che il prezzo del Prodotto che sarà addebitato all'utente sarà quello indicato nel riepilogo dell'ordine, visualizzato dall'utente prima della effettuazione dell'ordine, e che non si terrà conto di eventuali variazioni (in aumento o diminuzione) successive alla trasmissione dell'ordine stesso.

**7.3** Nel caso in cui un Prodotto sia offerto sul Sito a un prezzo scontato, nel Sito sarà indicato (i) il prezzo pieno di riferimento rispetto al quale è calcolato lo sconto e (ii) a cosa tale prezzo pieno di riferimento corrisponda. Resta inteso che l'offerta di Prodotti a prezzi scontati sarà effettuata solo nel caso in cui il prezzo pieno di riferimento del Prodotto corrisponda al prezzo effettivo di mercato dello stesso.

## 8. Ordini di acquisto

**8.1** Il contratto di acquisto è risolutivamente condizionato al mancato pagamento dell'Importo Totale Dovuto. Nel caso in cui tale pagamento non avvenga, il contratto si intenderà pertanto risolto di diritto. Di tale risoluzione e della conseguente cancellazione dell'ordine, l'utente sarà immediatamente avvisato: (i) subito dopo la trasmissione dell'ordine, tramite il Sito, nel caso in cui abbia scelto come modalità di pagamento la carta di credito; (ii) tramite e-mail, nel caso in cui l'utente abbia scelto una delle altre modalità di pagamento messe a disposizione da SAPITECH.

**8.2** La proprietà dei Prodotti sarà trasferita all'utente al momento della spedizione, da intendersi come il momento di consegna del Prodotto al vettore ("**Spedizione**"). Il rischio di perdita o danneggiamento dei Prodotti, per causa non imputabile a SAPITECH, invece, sarà trasferito

all'utente quando l'utente o un terzo da lui designato e diverso dal vettore, entra materialmente in possesso dei Prodotti.

**8.3** Per poter inviare un ordine relativo a un Prodotto tramite il Sito è necessario leggere ed esaminare attentamente le presenti CGV.

## **9. Modalità di pagamento**

**9.0.1** Il pagamento dei Prodotti acquistati sul Sito può essere effettuato mediante le modalità di pagamento descritte nei paragrafi che seguono. Alcune modalità di pagamento potrebbero non essere utilizzabili a causa del tipo di Prodotto acquistato e/o della modalità di consegna o spedizione. Nel caso in cui una di tali modalità non possa essere utilizzata in relazione a uno specifico Prodotto, ciò sarà chiaramente indicato sul Sito al più tardi all'inizio del procedimento di acquisto.

### **9.1 Carta di credito**

**9.1.1** Il pagamento dei Prodotti acquistati sul Sito può essere effettuato mediante carta di credito direttamente tramite il Sito. SAPITECH accetta le carte di credito dei circuiti VISA, Mastercard, Maestro. Le carte di credito accettate sono, in ogni caso, indicate, nel footer di ogni pagina del Sito. L'addebito dell'Importo Totale Dovuto dall'utente a SAPITECH è effettuato al momento della trasmissione dell'ordine.

**9.1.2** Al fine di garantire la sicurezza dei pagamenti effettuati sul Sito e prevenire eventuali frodi, SAPITECH si riserva il diritto di chiedere all'utente, tramite e-mail, di inviare, tramite lo stesso mezzo, una copia fronte/retro della propria carta d'identità e nel caso in cui l'intestatario dell'ordine sia diverso dall'intestatario della carta, della carta d'identità di quest'ultimo. Il documento dovrà essere in corso di validità. Nella e-mail di richiesta sarà specificato il termine entro il quale il documento deve pervenire a SAPITECH. Tale termine non sarà, in ogni caso, superiore a 5 giorni lavorativi a decorrere dal ricevimento della richiesta da parte dell'utente. In attesa del documento richiesto, l'ordine sarà sospeso. L'utente è tenuto all'invio dei documenti richiesti nel termine indicato.

**9.1.3** Nel caso in cui SAPITECH non riceva tali documenti nel termine specificato nella e-mail di richiesta ovvero riceva documenti scaduti o non validi il contratto si intenderà risolto di diritto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c., e l'ordine conseguentemente cancellato, salvo il diritto di SAPITECH al risarcimento di qualunque danno in cui la stessa possa incorrere a causa del comportamento non conforme dell'utente. La risoluzione del contratto, di cui l'utente sarà avvisato tramite e-mail, entro e non oltre 5 giorni lavorativi dalla scadenza del termine per l'invio dei documenti

richiesti da SAPITECH, comporterà la cancellazione dell'ordine con conseguente rimborso dell'Importo Totale Dovuto, qualora corrisposto, secondo quanto previsto dall'art. 10.3. Nel caso di tempestivo ricevimento da parte di SAPITECH della valida documentazione richiesta, i termini di consegna applicabili al Prodotto decorreranno dalla data di ricevimento di tale documentazione.

**9.1.4** SAPITECH utilizza il servizio di pagamento sicuro della società SOCIETA' PER I SERVIZI BANCARI - SSB SPA che prevede l'utilizzo del protocollo di sicurezza SSL. I dati riservati della carta di credito (numero della carta, intestatario data di scadenza, codice di sicurezza) sono criptati e così trasmessi al gestore dei pagamenti. SAPITECH non ha quindi mai accesso e non memorizza i dati della carta di credito utilizzata dall'utente per il pagamento dei Prodotti, fatto salvo il caso, limitatamente al dato relativo all'intestatario della carta, di cui agli artt. 9.1.2 e 9.1.3 che precedono.

## **9.2 Wallet digitali**

**9.2.1** Il Cliente può effettuare il pagamento degli ordini anche mediante wallet digitali tra cui Apple Pay, Google Pay e Satispay.

**9.2.2** In caso di utilizzo di wallet digitali:

- il Cliente autorizza l'addebito dell'importo totale dell'ordine mediante il wallet selezionato, secondo le modalità previste dal relativo fornitore;
- i dati di pagamento del Cliente non sono trattati né memorizzati dal Venditore, ma vengono gestiti direttamente dal provider del servizio di pagamento e/o dal gestore del wallet, in conformità alle rispettive condizioni d'uso e informative sulla privacy;
- la transazione è soggetta ai termini e alle condizioni del fornitore del servizio di pagamento utilizzato (ad es. Apple Pay, Google Pay, Satispay).

**9.2.3** SAPITECH non è responsabile per eventuali malfunzionamenti, errori, rifiuti di autorizzazione o interruzioni del servizio imputabili ai gestori dei wallet digitali o ai fornitori di servizi di pagamento.

## **10. Modalità, spese e termini di consegna**

**10.0.1** Le consegne dei Prodotti sono effettuate solo nel territorio italiano, con esclusione delle seguenti località: Livigno, Città del Vaticano. L'obbligazione di consegna si intende adempiuta mediante il trasferimento della disponibilità materiale o comunque del controllo dei Prodotti all'utente.

**10.0.2** Al momento della Spedizione sarà inviata all'utente una e-mail di conferma dell'avvenuta consegna al vettore. In seguito l'utente riceverà un'email dal vettore contenente il numero di tracking grazie al quale potrà verificare lo stato della spedizione.

**10.0.3** La consegna è a pagamento e, salvo che non sia diversamente disposto, le spese di consegna sono a carico dell'utente. L'importo delle spese di consegna dovute dall'utente in relazione a uno specifico ordine è espressamente e separatamente indicato (in Euro e comprensivo di IVA) durante il procedimento di acquisto, nel riepilogo dell'ordine e, in ogni caso, prima che l'utente proceda alla trasmissione dell'ordine.

**10.0.4** Nel riepilogo dell'ordine e, quindi, prima che l'utente proceda alla trasmissione dello stesso, sarà indicato il prezzo totale dell'ordine, con separata indicazione delle spese di consegna e di ogni altra eventuale spesa aggiuntiva. Tale totale, che sarà indicato all'utente anche nella e-mail di conferma dell'ordine, costituirà l'importo totale dovuto dall'utente in relazione al Prodotto. Per ogni vendita effettuata sul Sito, SAPITECH emette fattura, inviandola tramite e-mail all'intestatario dell'ordine di acquisto. Per l'emissione della fattura, fanno fede le informazioni fornite dall'utente al momento della trasmissione dell'ordine tramite il Sito e che l'utente garantisce essere rispondenti al vero. Nessuna variazione in fattura sarà possibile, dopo l'emissione della stessa. L'utente si impegna a tenere SAPITECH indenne e manlevata da qualunque danno alla stessa possa derivare, comprese eventuali sanzioni, nel caso in cui i dati forniti dall'utente tramite il Sito per l'emissione della fattura non siano rispondenti al vero.

**10.0.5** La consegna dei Prodotti acquistati sul Sito potrà avvenire all'indirizzo postale specificato dall'utente nel modulo d'ordine.

## **10.1 Consegna a Domicilio**

**10.1.1** Nel caso in cui l'utente scelga la consegna a domicilio, i Prodotti acquistati sul Sito saranno inviati e consegnati all'indirizzo postale indicato dall'utente nel modulo d'ordine.

**10.1.2** La consegna a domicilio del Prodotto si intende al piano strada. Fatto salvo il caso in cui l'utente abbia scelto una modalità di consegna a domicilio che comporti la consegna su appuntamento o entro un determinato orario, la consegna a domicilio sarà effettuata dal lunedì al venerdì nel normale orario di ufficio (dalle 9:00 alle 18:00), escluse le festività nazionali.

**10.1.3** L'utente prende atto che il ritiro del Prodotto è un suo preciso obbligo. Qualora la modalità di consegna a domicilio scelta dall'utente non preveda la consegna in un orario concordato, in caso di mancata consegna per assenza del destinatario, il corriere lascerà un avviso per documentare il tentativo di consegna (c.d. avviso di passaggio). L'avviso conterrà anche i recapiti presso i quali l'utente potrà contattarlo per concordare la riconsegna ovvero effettuare il ritiro del pacco. Dopo il tentativo di consegna andato a vuoto, il pacco andrà in giacenza presso il corriere. L'utente è tenuto a ritirare il pacco nel termine di 3 giorni di calendario decorrenti dal secondo giorno successivo a quello in cui è stato lasciato l'Avviso di Passaggio. Nel caso in cui l'utente non ritiri il Prodotto entro tale termine, il contratto di acquisto potrà intendersi risolto di diritto, ai sensi e per gli effetti di cui

all'art. 1456 c.c. SAPITECH procederà quindi, nel termine di 15 giorni lavorativi successivi alla risoluzione del contratto, al rimborso dell'Importo Totale Dovuto, se già pagato dall'utente, detratte le spese della consegna a domicilio non andata a buon fine, le spese di giacenza, le spese di restituzione a SAPITECH e ogni altra eventuale spesa in cui essa sia incorsa a causa della mancata consegna dovuta all'assenza del destinatario. La risoluzione del contratto e l'importo del rimborso saranno comunicati all'utente tramite e-mail. Nel caso di pagamento mediante carta di credito, tale importo sarà accreditato sullo stesso mezzo di pagamento utilizzato dall'utente per l'acquisto. Eventuali ritardi nell'accredito possono dipendere dall'istituto bancario, dal tipo di carta di credito o dalla soluzione di pagamento utilizzata. Negli altri casi, SAPITECH chiederà all'utente di fornirle, tramite e-mail, le coordinate bancarie necessarie per la effettuazione del rimborso.

**10.1.4** L'utente è tenuto a segnalare eventuali particolari caratteristiche relative al luogo di consegna del Prodotto e/o alla sua ubicazione, inserendo una nota all'ordine, nell'apposito spazio messo a sua disposizione nel procedimento di acquisto nell'area "Metodo di spedizione" e prima dell'invio dell'ordine. Nel caso in cui non fornisca tali indicazioni o fornisca indicazioni non corrette, saranno a suo carico le eventuali spese aggiuntive che SAPITECH debba sopportare per portare a compimento la consegna del Prodotto.

## **10.2 Disposizioni di consegna**

**10.2.1** Durante il procedimento di acquisto, prima che l'utente trasmetta l'ordine, saranno indicati i termini entro cui SAPITECH si impegna a consegnare i Prodotti oggetto dell'ordine dell'utente e che tengono conto, oltre che della zona e della modalità di consegna, anche della possibilità che l'utente acquisti più Prodotti con il medesimo ordine. I termini di consegna decorrono dalla conclusione del contratto (i.e. l'invio dell'ordine), salvo che non sia diversamente indicato. Il termine di consegna dello specifico ordine sarà inoltre indicato nella conferma d'ordine. Nel caso di omessa indicazione del termine di consegna, essa avverrà, in ogni caso, entro trenta giorni a decorrere dalla data di conclusione del contratto.

**10.2.2** Nel caso in cui il Prodotto acquistato non sia consegnato o sia consegnato in ritardo rispetto ai termini di consegna indicati durante il procedimento di acquisto e nella conferma d'ordine, l'utente, ai sensi dell'art. 61 del Codice del Consumo, invita SAPITECH a effettuare la consegna entro un termine supplementare appropriato alle circostanze ("**Termine Supplementare ex art. 61, III comma, Codice del Consumo**"). Se tale termine supplementare scade senza che i Prodotti gli siano stati consegnati, l'utente è legittimato a risolvere il contratto ("**Risoluzione del Contratto ex art. 61, III comma, Codice del Consumo**"), salvo il diritto al risarcimento del danno. L'utente non è gravato dell'onere di concedere a SAPITECH il Termine Supplementare ex art. 61, III comma, Codice del Consumo ("**Casi Esclusi**") se:

a) SAPITECH si è espressamente rifiutata di consegnare i Prodotti;

b) il rispetto del termine di consegna indicato durante il procedimento di acquisto e nella conferma d'ordine deve considerarsi essenziale, tenuto conto di tutte le circostanze che hanno accompagnato la conclusione del contratto;

c) l'utente ha informato SAPITECH, prima della conclusione del contratto, che la consegna entro o a una data determinata è essenziale.

Nei Casi Esclusi, l'utente, se non riceve i Prodotti nel termine di consegna indicato durante il procedimento di acquisto e nella conferma d'ordine, è legittimato a risolvere immediatamente il contratto, salvo il diritto al risarcimento del danno ("**Risoluzione del Contratto nei Casi Esclusi**"). La indicazione del Termine Supplementare ex art. 61, III comma, Codice del Consumo e la comunicazione di Risoluzione del Contratto ex art. 61, III comma, Codice del Consumo o di Risoluzione del Contratto nei Casi Esclusi dovrà essere comunicata dall'utente a SAPITECH agli indirizzi di cui all'art. 15 che segue.

Nel caso di Risoluzione del Contratto ex art. 61, III comma, Codice del Consumo o di Risoluzione nei Casi Esclusi, SAPITECH rimborserà all'utente l'Importo Totale Dovuto senza indebito ritardo. Il rimborso avverrà con le modalità di cui all'art. 11.6 che segue, per quanto applicabili.

Nel caso in cui l'utente non proceda alla fissazione del Termine Supplementare ex art. 61, III comma, Codice del Consumo o, ricorrendone i presupposti, alla Risoluzione del Contratto ex art. 61, III comma, Codice del Consumo o alla Risoluzione del Contratto nei Casi Esclusi, SAPITECH, fatta salva la possibilità per l'utente di avvalersi in ogni momento di tali rimedi e/o degli ordinari mezzi di tutela messi a disposizione dalla legge e, in particolare, dal Capo XIV del Titolo II del Libro IV del codice civile, si impegna, in ogni caso, a:

(i) dare comunicazione all'utente tempestivamente e per e-mail del ritardo nella consegna ("**E-mail di Avviso Ritardo**"), indicando contestualmente il nuovo termine di consegna, se disponibile ("**Nuovo Termine di Consegna**");

(ii) in caso di consegna con un ritardo compreso tra 1 e 5 giorni lavorativi rispetto al Nuovo Termine di Consegna, rimborsare all'utente che ne faccia richiesta le spese di consegna, se già pagate, nel termine di 10 giorni lavorativi dalla scadenza del Nuovo Termine di Consegna ovvero non richiederne il pagamento, all'utente che faccia richiesta in tal senso, se ancora non pagate;

(iii) in caso di consegna con un ritardo compreso tra 6 e 10 giorni lavorativi rispetto al Nuovo Termine di Consegna, consentire all'utente che ne faccia richiesta di rifiutare la consegna e di risolvere il contratto, con conseguente rimborso dell'Importo Totale Dovuto, se già pagato, immediatamente e, comunque, entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta di risoluzione del contratto o, in alternativa, qualora l'utente non voglia risolvere il contratto, rimborsare all'utente che ne faccia richiesta le spese di consegna, se già pagate, nel termine di dieci giorni lavorativi dalla richiesta ovvero non richiederne il pagamento all'utente che faccia richiesta in tal senso, se non ancora pagate;

(iv) in caso di ritardo nella consegna superiore a 10 giorni lavorativi rispetto al Nuovo Termine di Consegna o, in ogni caso, a 20 giorni rispetto al termine di consegna originario, offrire all'utente che ne faccia richiesta, in aggiunta a quanto previsto dall'art. 10.7.2 (iii) che precede, la fornitura di un Prodotto diverso di valore equivalente o superiore, previo pagamento, in quest'ultimo caso, della differenza e previo espresso consenso dell'utente.

**10.2.3** Nel caso di Ordini Multipli che abbiano come oggetto Prodotti che devono essere consegnati separatamente, la disposizione di cui all'art. 10.7.2 che precede troverà autonoma applicazione a ciascuna consegna. Rispetto a ciascuna consegna e quindi, limitatamente ai Prodotti oggetto della stessa, l'utente potrà procedere alla fissazione del Termine Supplementare ex art. 61, III comma, Codice del Consumo e alla Risoluzione ex art. 61, III comma, Codice del Consumo o alla Risoluzione nei Casi Esclusi, ricorrendone i relativi presupposti. In tal caso, SAPITECH rimborserà all'utente l'Importo Parziale Dovuto senza indebito ritardo. Il rimborso avverrà con le modalità di cui all'art. 11.6 che segue, per quanto applicabili.

Nel caso in cui l'utente non proceda alla fissazione del Termine Supplementare ex art. 61, III comma, Codice del Consumo o, ricorrendone i presupposti, alla Risoluzione del Contratto ex art. 61, III comma, Codice del Consumo o alla Risoluzione del Contratto nei Casi Esclusi, in relazione alla singola consegna e ai relativi Prodotti, fatta salva la possibilità per l'utente di avvalersi in ogni momento di tali rimedi e/o degli ordinari mezzi di tutela messi a disposizione dalla legge e, in particolare, dal Capo XIV del Titolo II del Libro IV del codice civile, SAPITECH si impegna a:

- (i) inviare all'utente tempestivamente la E-mail di Avviso Ritardo, indicando contestualmente il Nuovo Termine di Consegna, se disponibile;
- (ii) in caso di consegna di uno dei Prodotti oggetto dell'Ordine Multiplo con un ritardo compreso tra 1 e 5 giorni lavorativi rispetto al Nuovo Termine di Consegna, non richiedere il pagamento delle spese di consegna;
- (iii) in caso di consegna di uno dei Prodotti oggetto dell'Ordine Multiplo con un ritardo compreso tra 6 e 10 giorni lavorativi rispetto al Nuovo Termine di Consegna, consentire all'utente che ne faccia richiesta di rifiutare la consegna e di risolvere parzialmente il contratto limitatamente e con esclusivo riferimento al Prodotto oggetto dell'Ordine Multiplo consegnato in ritardo, con conseguente rimborso – immediatamente e, comunque, entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta di risoluzione parziale del contratto – solo dell'importo pagato dall'utente in relazione a tale specifico Prodotto, e non richiederne il pagamento se non ancora pagato. La risoluzione dell'intero Ordine Multiplo sarà possibile solo nel caso di evidente e comprovata accessorietà dei Prodotti oggetto dell'Ordine Multiplo consegnati in ritardo o non consegnati rispetto agli altri Prodotti oggetto dell'Ordine Multiplo consegnati tempestivamente o ancora da consegnare;
- (iv) in caso di ritardo nella consegna di uno dei Prodotti oggetto dell'Ordine Multiplo superiore a 10 giorni lavorativi rispetto al Nuovo Termine di Consegna o, in ogni caso, a 20 giorni rispetto al termine di consegna originario, offrire all'utente che ne faccia richiesta, in aggiunta a quanto previsto dall'art. 10.7.3 (iii) che precede, la fornitura di un Prodotto diverso di valore equivalente o superiore, previo pagamento, in quest'ultimo caso, della differenza e previo espresso consenso dell'utente.

**10.2.4** Nel caso di mancato invio della E-mail di Avviso Ritardo ovvero di mancata fissazione nella stessa del Nuovo Termine di Consegna, tutti i termini di cui agli artt. 10.7.2 (ii), (iii) e (iv) e 10.7.3 (ii), (iii) e (iv) che precedono decorreranno dal termine di consegna originario.

**10.2.5** L'accettazione del Nuovo Termine di Consegna, nei casi di cui agli artt. 10.7.2 (i) e 10.7.3 (i) e la scelta dell'utente, nei casi di cui agli artt. 10.7.2 (iii) e (iv) e 10.7.3 (iii) e (iv), dovranno essere tempestivamente comunicate a SAPITECH per e-mail all'indirizzo di cui all'art. 15 che segue.

**10.2.6** In tutti i casi di cui agli artt. 10.7.2 e 10.7.3 che precedono in cui è dovuto all'utente un rimborso, l'importo del rimborso sarà comunicato all'utente per e-mail. Esso sarà accreditato sullo stesso mezzo di pagamento utilizzato dall'utente per l'acquisto, nel caso di pagamento mediante carta di credito. Negli altri casi, SAPITECH chiederà all'utente le coordinate bancarie necessarie alla effettuazione del rimborso. Eventuali ritardi possono dipendere dall'istituto bancario o dal tipo di carta di credito utilizzata.

**10.2.7** Spetta all'utente verificare le condizioni del Prodotto che gli è stato consegnato. Fermo restando che il rischio di perdita o danneggiamento dei Prodotti, per causa non imputabile a SAPITECH è trasferito all'utente, quando l'utente, o un terzo dallo stesso designato e diverso dal vettore, entra materialmente in possesso dei Prodotti. Si raccomanda all'utente di verificare il numero di Prodotti ricevuti e che l'imballo risulti integro, non danneggiato, né bagnato o comunque alterato, anche nei materiali di chiusura (nastro adesivo o reggette metalliche) e lo si invita, nel suo interesse, a indicare sul documento di trasporto del vettore, eventuali anomalie, accettando il pacco con riserva. Il ricevimento senza riserve dei Prodotti, infatti, non consente all'utente di agire in giudizio nei confronti del corriere, nel caso di perdita o danneggiamento dei Prodotti, tranne nel caso in cui la perdita o il danneggiamento siano dovuti a dolo o colpa grave del corriere stesso e fatta eccezione per la perdita parziale o il danneggiamento non riconoscibili al momento della consegna, purché in quest'ultimo caso, il danno sia denunciato appena conosciuto e non oltre otto giorni dopo il ricevimento. Nel caso in cui la confezione presenti evidenti segni di manomissione o alterazione, si raccomanda inoltre all'utente di darne pronta comunicazione al Servizio Clienti. Resta ferma, in ogni caso, la applicazione delle norme in materia di diritto di recesso e di garanzia legale di conformità.

**10.2.8** Non possono effettuare acquisti sul Sito coloro che non hanno ritirato il pacco per più di due volte per ordini differenti. Nel caso in cui tali soggetti effettuino ordini in violazione di tale disposizione, il contratto di acquisto potrà essere considerato risolto di diritto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c. La risoluzione del contratto sarà comunicata al cliente via e-mail.

## **11. Diritto di recesso dall'acquisto di Prodotti consistenti in beni**

**11.1** Ai sensi dell'articolo 59, lettera e) del Codice del Consumo, l'utente che riveste la qualità di consumatore non ha diritto di recedere dal contratto di acquisto del Prodotto connesso alla protezione della salute (dispositivi medici), fatto salvo il Prodotto danneggiato durante la consegna o erroneamente consegnato in luogo di altro Prodotto. A tal proposito si consiglia all'utente di controllare:

- che il numero dei colli in consegna corrisponda a quanto indicato nel Documento di Trasporto (DDT);

- che l'imballo risulti integro, non danneggiato, né bagnato o comunque alterato, anche nei materiali di chiusura (nastro adesivo o reggette).

Se si riscontrano segni di danneggiamento all'imballo/merce ovvero discrepanze nel numero dei colli, osservare una delle seguenti procedure, a scelta:

1. **respingere la merce** apponendo sul Documento di Trasporto l'annotazione "SI RESPINGE LA MERCE IN QUANTO DANNEGGIATA". Far seguire comunicazione urgente (entro 24 ore dalla consegna) via e-mail o via fax a SAPITECH (e-mail [info@sapitech.it](mailto:info@sapitech.it), fax 0131 348383) allegando la propria copia del DDT.
2. **ritirare la merce** avendo cura di inserire nel corpo del DDT una annotazione riportante una breve descrizione del danno. Esaminare con cura il Prodotto per riscontrare eventuali ulteriori danni non evidenziatesi nell'immediato della consegna. Inviare urgentemente (entro le 24 ore seguenti) a SAPITECH una comunicazione scritta con descrizione dettagliata dei danni allegando la propria copia del DDT.

Il Periodo di Recesso scade dopo 10 giorni:

- a) nel caso di ordine relativo a un solo Prodotto, dal giorno in cui l'utente o un terzo, diverso dal vettore e designato dall'utente, acquisisce il possesso fisico dei Prodotti;
- b) nel caso di un Ordine Multiplo con consegne separate, dal giorno in cui l'utente o un terzo, diverso dal vettore e designato dall'utente, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo Prodotto;
- c) nel caso di un ordine relativo alla consegna di un Prodotto consistente di lotti o pezzi multipli, dal giorno in cui l'utente o un terzo, diverso dal vettore e designato dall'utente, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo lotto o pezzo;

**11.2** Per esercitare il diritto di recesso, l'utente deve informare SAPITECH, prima della scadenza del Periodo di Recesso della sua decisione di recedere.

**11.3** A tal fine l'utente può:

- (a) utilizzare il modulo di recesso tipo di SAPITECH ("**Modulo di Recesso Tipo**"), messo a sua disposizione nel Sito prima della conclusione del contratto, tramite il link "Diritto di recesso" accessibile anche dalla Pagina Prodotto, oppure
- (b) presentare una qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto ("**Dichiarazione di Recesso**").

**11.4** L'utente ha esercitato il proprio diritto di recesso entro il Periodo di Recesso, se la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso è inviata dal consumatore prima della scadenza del Periodo di Recesso. Nel caso in cui l'utente si avvalga della Dichiarazione di Recesso, lo si invita a indicare nella Dichiarazione di Recesso il numero dell'ordine, il/i Prodotto/i per il/i quale/i intende esercitare il diritto di recesso e il suo indirizzo. Si segnala che, poiché l'onere della prova

relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del Periodo di Recesso incombe sull'utente, è nell'interesse dell'utente avvalersi di un supporto durevole quando comunica a SAPITECH il proprio recesso. Fatta salva l'ipotesi di invio del "Modulo di Recesso Tipo" e/o la Dichiarazione di Recesso di cui all'art. 11.5 che segue, il Modulo Tipo di Recesso o della Dichiarazione di Recesso devono essere inviati al seguente indirizzo: SAPITECH s.r.l., Via della Chimica 4/G, 15121 Alessandria (AL), tel. 0131 1718283; fax 0131 348383, e-mail [info@sapitech.it](mailto:info@sapitech.it).

**11.5** L'utente deve provvedere a restituire i Prodotti a SAPITECH, utilizzando un vettore a propria scelta e a proprie spese, senza indebito ritardo e in ogni caso entro il termine di 10 giorni di calendario dalla data in cui ha comunicato a SAPITECH la sua decisione di recedere. Il termine è rispettato, se l'utente rispedisce i Prodotti prima della scadenza del periodo di dieci giorni ("Termine di Restituzione"). Il Prodotto, opportunamente protetto e imballato, deve essere spedito al seguente indirizzo: SAPITECH S.r.l., Via della Chimica 4/G, 15121 Alessandria (AL). I costi diretti della restituzione dei Prodotti a SAPITECH sono a carico dell'utente. Nel caso di beni che per loro natura non possono essere normalmente restituiti a mezzo posta, nelle Istruzioni Tipo sul Recesso sarà indicato il costo massimo stimato della restituzione di tali Prodotti. Le Istruzioni Tipo sul Recesso di SAPITECH, contenenti le informazioni sull'esercizio del diritto di recesso dai Prodotti, sono messe a disposizione dell'utente sul Sito prima della conclusione del contratto, tramite il link "Diritto di Recesso". Il termine è rispettato se i beni sono rispediti prima della scadenza del periodo di 10 giorni. La restituzione del Prodotto a SAPITECH avviene sotto la responsabilità e a spese dell'utente.

**11.6** Se l'utente recede dal contratto, SAPITECH procederà al rimborso dell'Importo Totale Dovuto pagato dall'utente per il Prodotto, compresi i costi di consegna, inclusi quelli eventuali supplementari, senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni di calendario dal giorno in cui SAPITECH è stata informata della decisione dell'utente di recedere dal contratto. Il rimborso sarà effettuato utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dall'utente, nel caso di pagamento mediante carta di credito, salvo che l'utente non abbia espressamente convenuto altrimenti. Negli altri casi, SAPITECH chiederà all'utente le coordinate bancarie necessarie per effettuare il rimborso, salvo che l'utente non abbia espressamente convenuto altrimenti

Nel caso in cui l'utente abbia provveduto alla restituzione dei Prodotti utilizzando un vettore a proprie spese e a propria scelta, avvalendosi della procedura di cui all'art. 11.5 che precede, SAPITECH potrà sospendere il rimborso fino al ricevimento dei Prodotti oppure fino alla avvenuta dimostrazione da parte dell'utente di avere rispedito i Prodotti, se precedente.

**11.7** L'utente è responsabile unicamente della diminuzione del valore dei beni risultante da una manipolazione del Prodotto diversa da quella necessaria per stabilire la natura e le caratteristiche del Prodotto. Il Prodotto dovrà comunque essere custodito, manipolato e ispezionato con la normale diligenza e restituito integro, completo in ogni sua parte, perfettamente funzionante, corredato da tutti gli accessori e i fogli illustrativi, le etichette e i sigilli di sicurezza, ove presenti, integri e non

manomessi, nonché perfettamente idoneo all'uso cui è destinato e privo di segni di usura o sporcizia. Il recesso, inoltre, trova applicazione al Prodotto nella sua interezza. Esso non può pertanto essere esercitato in relazione a parti e/o accessori del Prodotto. Il Prodotto dovrà essere restituito nella confezione originale, la quale dovrà essere collocata in un ulteriore imballo, non potendosi apporre sulla stessa qualsiasi altra etichetta o nastro.

**11.8** Nel caso in cui il recesso non sia stato esercitato conformemente a quanto previsto dalla normativa applicabile, esso non comporterà la risoluzione del contratto e, conseguentemente, non darà diritto ad alcun rimborso. SAPITECH ne darà comunicazione all'utente, per e-mail, entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento del Prodotto, respingendo la richiesta di recesso. Il Prodotto rimarrà presso SAPITECH a disposizione dell'utente per il ritiro, che dovrà avvenire a spese e sotto la responsabilità dell'utente medesimo.

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

**11.10** Nel caso in cui, ricorrendo una delle ipotesi di legge, il diritto di recesso non trovi applicazione, di tale esclusione sarà data specifica ed espressa comunicazione nella Pagina Prodotto e, in ogni caso, durante il procedimento di acquisto, prima che l'utente proceda alla trasmissione dell'ordine.

## **12. Garanzia Legale di Conformità**

**12.1** Tutti i prodotti venduti sul Sito sono coperti dalla garanzia legale di conformità prevista dagli art. 128-135 del Codice del Consumo ("**Garanzia Legale**").

### **12.2 A chi si applica**

**12.2.1** La Garanzia Legale è riservata ai consumatori. Essa, pertanto, trova applicazione, solo agli utenti che hanno effettuato l'acquisto sul Sito per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta. A coloro che hanno acquistato sul

Sito e che non rivestano la qualità di consumatori saranno applicate le garanzie per i vizi della cosa venduta, la garanzia per difetto di qualità promesse ed essenziali e le altre garanzie previste dal Codice civile con i relativi termini, decadenze e limitazioni.

### **12.3 Quando si applica**

**12.3.1** Il venditore è responsabile nei confronti del consumatore per qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del prodotto e che si manifesti entro due anni da tale consegna. Il difetto di conformità deve essere denunciato al venditore, a pena di decadenza dalla garanzia, nel termine di due mesi dalla data in cui è stato scoperto. Salvo prova contraria, si presume che i difetti di conformità che si manifestano entro i sei mesi dalla consegna dei prodotti esistessero già a tale data, a meno che tale ipotesi sia incompatibile con la natura del prodotto o con la natura del difetto di conformità. A partire dal settimo mese successivo alla consegna del prodotto, sarà invece onere del consumatore provare che il difetto di conformità esisteva già al momento della consegna dello stesso.

**12.3.2** Per poter usufruire della Garanzia Legale, l'utente dovrà quindi fornire innanzitutto prova della data dell'acquisto e della consegna del bene. È opportuno, quindi, che l'utente, a fini di tale prova, conservi la conferma d'ordine o la fattura di acquisto nonché il DDT ovvero qualsiasi altro documento che possa attestare la data di effettuazione dell'acquisto e la data della consegna (per esempio l'estratto conto della carta di credito o l'estratto conto bancario).

### **12.4 Che cosa è il difetto di conformità**

**12.4.1** Si ha un difetto di conformità, quando il bene acquistato:

- non è idoneo all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo;
- non è conforme alla descrizione fatta dal venditore e non possiede le qualità del bene che il venditore ha presentato al consumatore come campione o modello;
- non presenta le qualità e prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo, che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto anche delle dichiarazioni fatte nella pubblicità o nella etichettatura;
- non è idoneo all'uso particolare voluto dal consumatore e che sia stato da questi portato a conoscenza del venditore al momento della conclusione del contratto e che il venditore abbia accettato.

**12.4.2** Sono quindi esclusi dal campo di applicazione della Garanzia Legale eventuali guasti o malfunzionamenti determinati da fatti accidentali o da responsabilità dell'utente ovvero da un uso del prodotto non conforme alla sua destinazione d'uso e/o a quanto previsto nella documentazione tecnica allegata al prodotto.

## **12.5. Rimedi a disposizione dell'utente**

In caso di difetto di conformità debitamente denunciato nei termini, l'utente ha diritto:

- in via primaria, alla riparazione o sostituzione gratuita del bene, a sua scelta, salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro;
- in via secondaria (nel caso, cioè in cui la riparazione o la sostituzione siano impossibili o eccessivamente onerose ovvero la riparazione o la sostituzione non siano state realizzate entro termini congrui ovvero la riparazione o la sostituzione precedentemente effettuate abbiano arrecato notevoli inconvenienti al consumatore) alla riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto, a sua scelta.

Il rimedio richiesto è eccessivamente oneroso se impone al venditore spese irragionevoli in confronto ai rimedi alternativi che possono essere esperiti, tenendo conto (i) del valore che il bene avrebbe se non vi fosse il difetto di conformità; (ii) dell'entità del difetto di conformità; (iii) dell'eventualità che il rimedio alternativo possa essere esperito senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

## **12.6. Cosa fare in presenza di un difetto di conformità**

**12.6.1** Nel caso in cui un Prodotto, nel corso del periodo di validità della Garanzia Legale, manifesti quello che potrebbe essere un difetto di conformità, l'utente deve contattare il Servizio Clienti, utilizzando i recapiti di cui all'art. 15 che segue. SAPITECH darà tempestivo riscontro alla comunicazione del presunto difetto di conformità e indicherà all'utente la specifica procedura da seguire, anche tenendo conto della categoria merceologica cui il Prodotto appartiene e/o del difetto denunciato.

A seconda della tipologia di prodotto, il Servizio Clienti indicherà all'utente se:

- (i) il Prodotto può essere inviato a SAPITECH per il successivo invio al centro di assistenza competente ovvero
- (ii) se è prevista l'assistenza in loco.

Resta fermo che è SAPITECH il soggetto responsabile della applicazione della Garanzia Legale in relazione ai Prodotti

**12.6.2** Nel caso di cui all'art. 12.8 (i) sopra, SAPITECH provvederà a ritirare il Prodotto e ad inviarlo al centro di assistenza competente. Nel caso previsto dall'art. 12.8 (ii) sopra, invece, SAPITECH concorderà con l'utente una data utile per l'accesso dell'assistenza in loco.

In ogni caso, il centro di assistenza competente effettuerà le verifiche necessarie ad accertare la sussistenza o meno del difetto di conformità lamentato. Nel caso in cui il difetto sussista, qualora l'utente abbia scelto, tra i rimedi disponibili, la riparazione, il centro di assistenza procederà alla riparazione. Qualora, invece, l'utente abbia scelto la sostituzione ed essa non sia per SAPITECH eccessivamente onerosa o oggettivamente impossibile rispetto alla riparazione, SAPITECH provvederà alla sostituzione del Prodotto. Qualora il centro di assistenza riscontri il difetto di conformità, le eventuali spese di riparazione/sostituzione e quelle di trasporto al centro di assistenza

saranno a carico di SAPITECH. Qualora il centro di assistenza non riscontri il difetto di conformità, non sarà possibile applicare la Garanzia Legale e, quindi, le spese di trasporto e quelle eventuali di riparazione o sostituzione saranno a carico dell'utente. SAPITECH informerà l'utente della circostanza e degli eventuali costi da sostenere per la riparazione o la sostituzione. SAPITECH si riserva la facoltà di inviare all'utente il preventivo emesso dal centro di assistenza, in modo che l'utente possa decidere se fare effettuare o meno la riparazione o la sostituzione a proprie spese. L'utente dovrà autorizzare la riparazione o la sostituzione a sue spese per iscritto. A seguito di tale accettazione si instaurerà una relazione diretta tra il centro di assistenza e l'utente alla quale SAPITECH sarà del tutto estranea e rispetto alla quale nessuna responsabilità potrà essere alla stessa imputata.

**12.6.3** In tutti casi, la riparazione o la sostituzione dei Prodotti difettosi, se dovuta, sarà effettuata nel più breve tempo possibile e comunque, salvo casi eccezionali o cause di forza maggiore, entro 60 giorni di calendario dal giorno in cui SAPITECH ha ricevuto il prodotto difettoso. Nel caso in cui la sostituzione o la riparazione inizialmente scelte non fossero effettuate entro tale termine, l'utente potrà richiedere uno dei rimedi alternativi previsti dalla Garanzia Legale (sostituzione, nel caso in cui fosse stata chiesta la riparazione; riparazione nel caso in cui fosse stata chiesta la sostituzione; riduzione del prezzo o risoluzione del contratto).

**12.6.4** SAPITECH si riserva il diritto di chiedere all'utente di allegare alla richiesta di usufruire della Garanzia Legale di Conformità la fattura relativa all'ordine.

### **13. Garanzia Convenzionale del Produttore**

**13.1** I prodotti venduti sul Sito possono, a seconda della loro natura, essere coperti da una garanzia convenzionale rilasciata dal produttore ("**Garanzia Convenzionale**"). L'utente può far valere tale garanzia solo nei confronti del produttore. La durata, la estensione, anche territoriale, le condizioni e le modalità di fruizione, i tipi di danni/difetti coperti e le eventuali limitazioni della Garanzia Convenzionale dipendono dal singolo produttore e sono indicati nel c.d. certificato di garanzia contenuto nella confezione del prodotto.

La Garanzia Convenzionale ha natura volontaria e non si aggiunge, non sostituisce, non limita e non pregiudica né esclude la Garanzia Legale.

### **14. Assistenza Clienti e Reclami**

**14.1** È possibile chiedere informazioni, inviare comunicazioni o inoltrare reclami contattando il servizio clienti di SAPITECH (“**Servizio Clienti**”) con le seguenti modalità: seguenti recapiti:

per e-mail, all’indirizzo [info@sapitech.it](mailto:info@sapitech.it);

per telefono, al numero 0131 1718283;

per posta, scrivendo a SAPITECH S.r.l., Via della Chimica 4/G, 15121 Alessandria (AL);

tramite il Sito;

per fax, al numero 0131 348383.

**14.2** SAPITECH risponderà ai reclami per e-mail o posta nel termine massimo di due giorni dal ricevimento degli stessi.

## **15. Legge applicabile**

**15.1** Il contratto di acquisto concluso sul Sito è regolato dalla Legge italiana.

**15.2** Eventuali controversie inerenti e/o conseguenti alle stesse dovranno essere risolte in via esclusiva dall’autorità giurisdizionale italiana. In particolare, poiché l’utente riveste la qualifica di consumatore, le eventuali controversie dovranno essere risolte dal tribunale del luogo di domicilio o residenza dello stesso in base alla legge applicabile.