

Termini e Condizioni

(ai sensi del Capo I, titolo 3, parte 3, del d.lgs. 206/2005 e successive modifiche e integrazioni)

1. Premessa ed efficacia delle Condizioni Generali

Le presenti condizioni generali di vendita (in seguito, “**Condizioni Generali**”) hanno per oggetto la disciplina dell’acquisto dei prodotti e dei servizi, effettuato a distanza e resi disponibili, tramite rete internet, dal sito www.singwithrobin.com (nel seguito, il “**Sito**”) nel rispetto della normativa italiana di cui al d.lgs 206/2005 e successive modifiche e integrazioni (in seguito, “**Codice del Consumo**”).

Il venditore dei prodotti e titolare del Sito è: **Oda Zoe Hochscheid** con sede legale in **Via Tabiadon di Val 2, 32020 Falcade (BL) - ITALIA**, P.Iva. **01172910257**, Indirizzo di posta elettronica: info@singwithrobin.com (di seguito “**Oda Zoe Hochscheid**”).

Il consumatore che accede al Sito per effettuare acquisti (di seguito “**Cliente**”) è tenuto, prima dell’invio dell’ordine, a leggere attentamente le presenti Condizioni Generali che sono state messe a sua disposizione sul Sito e che saranno consultabili in ogni momento dal Cliente. Nel caso in cui il soggetto che effettua acquisti sul Sito richieda l’emissione di fattura e/o comunque non sia un “consumatore o utente” come definito all’art. 3, comma 1, lett. a), del Codice del Consumo, non troveranno applicazione la disciplina del recesso di cui all’art. 7 e 8 delle presenti Condizioni Generali né, più in generale, le previsioni che ai sensi del medesimo Codice del Consumo si applicano unicamente ai “consumatori”.

I contratti conclusi con **Oda Zoe Hochscheid** attraverso il Sito sono regolati dalle presenti Condizioni Generali nel rispetto della normativa italiana. La lingua a disposizione per concludere il contratto è l’italiano.

2. Scegliere e ordinare i Prodotti

Le caratteristiche e il prezzo dei vari prodotti in vendita sul Sito (di seguito “**Prodotto**” o “**Prodotti**”) sono riportati nella pagina relativa a ciascun Prodotto.

Per l’acquisto dei Prodotti il Cliente dovrà compilare e inviare il modulo d’ordine in formato elettronico, seguendo le istruzioni contenute nel Sito. Il Cliente dovrà aggiungere il Prodotto al “Carrello” e, dopo aver preso visione delle Condizioni Generali e della Politica di Privacy e confermato la loro accettazione, dovrà inserire i dati di fatturazione e spedizione, selezionare la modalità di pagamento desiderata e confermare l’ordine.

Con l’invio dell’ordine dal Sito, che ha valore di proposta contrattuale, il Cliente riconosce e dichiara di aver preso visione di tutte le indicazioni fornitegli durante la procedura d’acquisto e di accettare integralmente le presenti Condizioni Generali e di pagamento trascritte. Il contratto stipulato tra **Oda Zoe Hochscheid** e il Cliente deve intendersi concluso con l’accettazione dell’ordine da parte di **Oda Zoe Hochscheid**. Tale accettazione viene comunicata al Cliente attraverso un’email di conferma dell’ordine stesso contenente il numero d’ordine, i dati di spedizione e fatturazione, l’elenco dei Prodotti ordinati con le loro caratteristiche essenziali e il prezzo complessivo, incluse le spese di consegna. Il Cliente controllerà l’email di conferma e qualora individui degli errori nell’ordine avrà 24 ore di tempo dalla ricezione di tale email per contattare il Servizio Clienti direttamente dal Sito utilizzando l’apposito form accessibile dall’area “Contatti”. Trascorso tale termine, l’ordine verrà messo in lavorazione per la spedizione e non saranno più accettate modifiche, senza pregiudizio per i diritti del Cliente di cui al successivo articolo 7.

Una volta ricevuto l’ordine, **Oda Zoe Hochscheid** verificherà la disponibilità degli stock per l’evasione dell’ordine stesso.

Nel caso in cui uno o più Prodotti non risultassero disponibili, il Servizio Clienti di **Oda Zoe Hochscheid** invierà tempestiva comunicazione via email al Cliente il quale, entro le successive 24 ore, avrà facoltà di rispondere per confermare la spedizione degli eventuali

Prodotti disponibili o annullarla. In caso di mancata risposta entro tale termine, l'ordine verrà considerato confermato e i Prodotti disponibili saranno messi in spedizione. In tal caso l'intero importo relativo ai Prodotti mancanti verrà stornato o comunque, a seconda del metodo di pagamento prescelto, non sarà addebitato al Cliente.

3. Informazioni sui Prodotti

Le informazioni e le caratteristiche relative ai Prodotti sono disponibili, con i relativi codici di Prodotto, sul Sito.

La rappresentazione visiva dei Prodotti sul Sito, ove disponibile, corrisponde normalmente all'immagine fotografica a corredo della descrizione.

Resta inteso che l'immagine dei Prodotti stessi ha il solo scopo di presentarli per la vendita e può non essere perfettamente rappresentativa delle sue caratteristiche e qualità ma potrà differire per colore e dimensioni. In caso di differenza tra l'immagine e la descrizione scritta, fa sempre fede la descrizione.

4. Prezzi

I prezzi, comprensivi di IVA, di tutti i prodotti sono indicati in Euro nello shop online.

Spedizioni in Italia:

In Italia tutte le spedizioni sono gratuite.

Spedizioni in Olanda e Belgio:

In Olanda e in Belgio, la spedizione fino a 7 libri è di: € 5,00 iva inclusa.

Oltre i 7 libri la spedizione è gratuita

Nel caso dell'utilizzo di eventuali Coupon Promozionali, **Oda Zoe Hochscheid** non è tenuta in alcun modo al rimborso di eventuali crediti, o somme di denaro rimanenti dopo il loro utilizzo.

5. Modalità di pagamento e fatturazione

5.1 Metodi di pagamento

Il Cliente potrà effettuare il pagamento online mediante Carta di credito, Carta Prepagata, Bancomat abilitato al circuito Mastercard/Visa.

Altrimenti potrà scegliere la modalità offline tramite tradizionale Bonifico Bancario.

Carta di credito

Al momento del pagamento, il cliente verrà reindirizzato sui server di [Stripe](#) per completare il checkout. A questo punto il cliente potrà verificare l'importo e il contenuto dell'ordine e quindi inserire i dati della carta di credito per procedere con il pagamento. Il sistema di [Stripe](#) verificherà la correttezza dei dati sui circuiti autorizzativi internazionali.

La sicurezza

- Il servizio è fornito da [Stripe](#) sul server ww.stripe.com
- I dati della carta di credito del cliente sono digitati solo sul sito sicuro di [Stripe](#) e non vengono mai comunicati all'esercente.

Bonifico Bancario

Una volta inoltrato l'ordine il cliente dovrà effettuare il pagamento tramite Bonifico Bancario seguendo le istruzioni comunicate in fase di checkout. La merce acquistata verrà spedita non appena sarà visibile il pagamento presso la Banca ricevente (solitamente dopo 3-5 giorni).

5.2 Fatturazione degli ordini

Al cliente sarà automaticamente emessa la fattura dell'ordine in base ai dati inseriti in fase di acquisto. Il cliente è responsabile del corretto inserimento dei dati di fatturazione.

6. Trasporto e consegna

I Prodotti acquistati sul Sito verranno consegnati all'indirizzo indicato dal Cliente durante la procedura d'acquisto nell'apposito campo "Indirizzo di Fatturazione" oppure nel campo "indirizzo di Spedizione" qualora si desideri che la merce venga consegnata presso un luogo diverso da quello di fatturazione. Tutti gli acquisti verranno consegnati mediante posta ordinaria in giorni lavorativi, esclusi festivi e feste nazionali.

Oda Zoe Hochscheid non è responsabile per ritardi non prevedibili o non imputabili ad essa. In ogni caso, salvo cause di forza maggiore o caso fortuito, i Prodotti ordinati saranno consegnati entro un termine max di 3 (tre) settimane a decorrere dal giorno successivo a quello in cui **Oda Zoe Hochscheid** ha confermato l'ordine al Cliente tramite apposita email di conferma d'ordine.

Versioni digitali

La consegna dei prodotti digitali avverrà entro 10 (dieci) giorni lavorativi. Il cliente sarà avvisto tramite email del completamento dell'ordine.

7. Diritto di recesso

Il Cliente ha diritto di recedere dal contratto di acquisto per qualsiasi motivo, senza necessità di fornire spiegazioni e senza alcuna penalità, fatti salvi i casi di esclusione previsti ai successivi punti 1, 2 e 3. Per esercitare tale diritto, il Cliente dovrà inviare a **Oda Zoe Hochscheid** una comunicazione entro 14 giorni dalla data di ricevimento dei Prodotti utilizzando il form presente alla sezione "Contatti" specificando nell'oggetto la causale "Diritto di Recesso", ovvero, qualora intenda esercitare il recesso prima di aver ricevuto i Prodotti, la comunicazione di recesso potrà essere inviata in qualunque momento prima del loro ricevimento tramite raccomandata A/R all'indirizzo:

c.a. Ufficio Resi e Rimborsi

Oda Zoe Hochscheid

Via Tabiaddon di Val 2, 32020 Falcade (BL) - ITALIA

Il Servizio Clienti di **Oda Zoe Hochscheid** provvederà, una volta ricevuta la comunicazione, ad aprire una pratica per la gestione del reso e a comunicare al Cliente le istruzioni sulla modalità di restituzione dei Prodotti.

Il diritto di recesso è disciplinato dalle seguenti condizioni:

1. Il diritto si applica al Prodotto acquistato nella sua interezza; pertanto qualora il Prodotto sia composto da più componenti o parti non è possibile esercitare il recesso solamente su parte del Prodotto acquistato.
2. In caso di esercizio del diritto di recesso **Oda Zoe Hochscheid** rimborserà al cliente l'intero importo della merce resa, comprensivo delle spese di consegna, entro 21 giorni dalla data in cui è stata ricevuta la comunicazione di recesso, fermo restando il diritto di **Oda Zoe Hochscheid** di sospendere il pagamento del rimborso fino all'effettivo ricevimento dei beni. Il rimborso avverrà utilizzando lo stesso metodo di pagamento usato dal Cliente, salvo che questi non abbia espressamente richiesto una diversa modalità. In caso di bonifico bancario sarà cura del Cliente fornire le coordinate bancarie sulle quali ottenere il rimborso (intestatario del conto, nome e indirizzo della Banca e IBAN).
3. Anche al fine di poter garantire la gratuità della restituzione ai sensi del successivo articolo 8, i Prodotti devono essere restituiti nella stessa scatola, busta o altra confezione in cui sono stati ricevuti.

8. Costi del recesso

Qualora il Cliente intenda restituire la merce in assenza di difetti di conformità o errori imputabili a **Oda Zoe Hochscheid**, il rimborso verrà effettuato nella misura dell'importo versato dal Cliente all'atto dell'acquisto (comprensivo delle spese di consegna) ma al netto dei costi sostenuti dallo stesso per la restituzione. Qualora invece il reso sia motivato da difetti del Prodotto o errori imputabili a **Oda Zoe Hochscheid**, il reso sarà totalmente a carico dell'azienda. In ogni caso, il Cliente che intenda esercitare il diritto di recesso dovrà attenersi alla procedura indicata al precedente articolo 7 e attendere di essere contattato da **Oda Zoe Hochscheid** per la spedizione dei Prodotti.

9. Garanzia e Difetti di conformità

In caso di difetti di conformità di Prodotti venduti da **Oda Zoe Hochscheid** il Cliente dovrà contattare immediatamente il Servizio Clienti utilizzando l'apposito form di contatto accessibile attraverso il Sito alla sezione "Contatti".

Alla vendita dei Prodotti si applicano le garanzie legali previste dagli articoli 129, 130 e 132 del Codice del Consumo. Il Cliente ha diritto, a sua scelta e a condizione che la tipologia del Prodotto lo consenta, al ripristino, senza spese, della conformità del Prodotto mediante sostituzione, oppure ad una adeguata riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto. Il Cliente decade da tali diritti se non denuncia a **Oda Zoe Hochscheid** il difetto di conformità entro il termine di due mesi dalla data in cui ha scoperto il difetto, sempre che non si tratti di Prodotto che per sua natura è deperibile o soggetto a scadenza in un termine più breve, nel qual caso il difetto dovrà essere denunciato entro tale termine ridotto.

10. Errori e limitazioni di responsabilità

Le informazioni relative ai Prodotti fornite attraverso il Sito sono costantemente aggiornate. Non è tuttavia possibile garantire la completa assenza di errori dei quali pertanto **Oda Zoe Hochscheid** non potrà considerarsi responsabile, salvo in caso di dolo o colpa grave.

Oda Zoe Hochscheid si riserva il diritto di correggere gli errori, le inesattezze o le omissioni anche dopo che sia stato inviato un ordine, oppure di modificare o aggiornare le informazioni in qualsiasi momento senza preventiva comunicazione, fermi restando i diritti del Cliente ai sensi delle presenti Condizioni Generali e del Codice del Consumo.

Salvo dolo o colpa grave, viene escluso ogni diritto del Cliente al risarcimento di danni o al riconoscimento di un indennizzo, nonché qualsiasi responsabilità contrattuale o extracontrattuale per danni diretti o indiretti a persone e/o cose, provocati dalla mancata accettazione o evasione, anche parziale, di un ordine.

11. Reclami

Ogni eventuale reclamo dovrà essere inoltrato a **Oda Zoe Hochscheid** utilizzando l'apposito form "Contatti" accessibile direttamente sul Sito, o mediante raccomandata A/R al seguente indirizzo:

Oda Zoe Hochscheid

Via Tabiadon di Val 2, 32020 Falcade (BL) - ITALIA

Oda Zoe Hochscheid si impegna a rispondere a tutte le richieste pervenute entro un massimo di 7gg lavorativi.

Risoluzione online delle controversie per i consumatori

Il consumatore residente in Europa deve essere a conoscenza del fatto che la Commissione Europea ha istituito una piattaforma online che fornisce uno strumento di risoluzione alternativa delle controversie. Tale strumento può essere utilizzato dal consumatore europeo per risolvere in via non giudiziale ogni controversia relativa a e/o derivante da contratti di vendita di beni e servizi stipulati in rete. Di conseguenza, se sei un consumatore europeo,

puoi usare tale piattaforma per la risoluzione di ogni disputa nascente dal contratto online stipulato con il Titolare. La piattaforma è disponibile al seguente link (<http://ec.europa.eu/consumers/odr>).

Il Titolare è disponibile a rispondere ad ogni quesito inoltrato via email all'indirizzo email pubblicato nel presente documento.

12. Tutela della riservatezza e trattamento dei dati del Cliente

Oda Zoe Hochscheid tutela la privacy dei propri clienti e garantisce che il trattamento dei dati è conforme a quanto previsto dalla normativa sulla privacy di cui al d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196. I dati personali anagrafici e fiscali acquisiti direttamente e/o tramite terzi da **Oda Zoe Hochscheid**, titolare del trattamento, vengono raccolti e trattati in forma cartacea, informatica, telematica, in relazione alle modalità di trattamento, con la finalità di registrare l'ordine e attivare nei suoi confronti le procedure per l'esecuzione del presente contratto e le relative necessarie comunicazioni, oltre all'adempimento degli eventuali obblighi di legge, nonché per consentire una efficace gestione dei rapporti commerciali nella misura necessaria per espletare al meglio il servizio richiesto (art. 24, comma 1, lettera b), d.lgs. 196/2003).

Oda Zoe Hochscheid si obbliga a trattare con riservatezza i dati e le informazioni trasmesse dal Cliente e di non rivelarle a persone non autorizzate, né a usarle per scopi diversi da quelli per i quali sono stati raccolti o a trasmetterli a terze parti.

Tali dati potranno essere esibiti soltanto su richiesta dell'autorità giudiziaria ovvero di altre autorità per legge autorizzate. I dati personali saranno comunicati, previa sottoscrizione di un impegno di riservatezza dei dati stessi, solo a soggetti delegati all'espletamento delle attività necessarie per l'esecuzione del contratto stipulato e comunicati esclusivamente nell'ambito di tale finalità.

Il Cliente gode dei diritti di cui all'art. 7 del d.lgs. 196/2003, e cioè del diritto di ottenere:

- a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

L'interessato ha inoltre il diritto di opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

La comunicazione dei propri dati personali da parte del Cliente è condizione necessaria per la corretta e tempestiva esecuzione del presente contratto. In difetto, non potrà essere dato corso alla domanda del Cliente stesso. In ogni caso, i dati acquisiti saranno conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati. La loro rimozione avverrà comunque in maniera sicura.

Titolare della raccolta e del trattamento dei dati personali, è **Oda Zoe Hochscheid**, al quale l'acquirente potrà indirizzare, presso la sede aziendale, ogni richiesta. Tutto quanto dovesse pervenire all'indirizzo di posta (anche elettronica) di **Oda Zoe Hochscheid**, a titolo esemplificativo richieste, suggerimenti, idee, informazioni, materiali, non sarà considerato informazione o dato di natura confidenziale, non dovrà violare diritti altrui e dovrà contenere

informazioni valide, non lesive di diritti altrui e veritiere, in ogni caso non potrà essere attribuita a **Oda Zoe Hochscheid** responsabilità alcuna sul contenuto dei messaggi stessi.

13. Legge applicabile e foro competente

Il contratto di vendita tra il Cliente e **Oda Zoe Hochscheid** s'intende concluso in Italia e regolato dalla Legge Italiana.

Per la soluzione di controversie relative all'interpretazione, esecuzione o risoluzione delle presenti Condizioni Generali o di singoli ordini di acquisto se il Cliente è un consumatore ai sensi del Codice del Consumo, sarà competente in via esclusiva il foro del suo comune di residenza o di domicilio se ubicato nel territorio italiano; in tutti gli altri casi, la competenza territoriale è esclusivamente quella del Foro di Belluno, ogni eventuale altro foro competente escluso.

Ai sensi dell'articolo 1341 c.c. il Cliente dichiara di aver letto e di accettare specificamente i seguenti articoli delle presenti Condizioni Generali: 6 (responsabilità per ritardi nella consegna), 10 (facoltà di correggere errori esclusioni di responsabilità).