CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

1. Informazioni generali e policy di vendita

Le presenti condizioni generali si applicano alle vendite a distanza (via internet, via posta, via fax o via telefono) dei propri prodotti da parte di Bottega Verde S.r.l., titolare del sito www.bottegaverde.com ed avente sede legale in Pienza (SI), Palazzo Massaini, cap 53026, iscritta presso la Camera di Commercio di Siena, al n.00410200026 del Registro delle imprese, C.F. 00410200026 P. IVA 00823350525, indirizzo e-mail servizioclienti@bottegaverde.it e di posta elettronica certificata bottegaverde.amministrazione@legalmail.it, di seguito indicata come “Venditore” o “Bottega Verde”.

Le condizioni di vendita sono pubblicate sul sito Internet www.bottegaverde.com al fine di permetterne la conoscenza, la memorizzazione e riproduzione da parte del Cliente.

Al momento dell’effettuazione dell’ordine, il Cliente conferma di aver letto e accettato le presenti condizioni generali di vendita, che costituiscono, unitamente alle disposizioni sotto specificate, la disciplina applicabile alla vendita.

Le vendite sono riservate ai consumatori, cioè alle persone fisiche che agiscono per scopi estranei alla propria attività commerciale, professionale o artigianale. Tuttavia, Bottega Verde procederà ad emettere fattura elettronica per tutti i clienti che ne faranno richiesta, purché tale volontà sia espressa al momento dell’ordine e venga fornito il numero di Partita IVA.

Bottega verde si riserva il diritto di non dare seguito ad ordini non conformi alla propria politica commerciale oppure anomali in relazione al rischio di frode o alla quantità dei prodotti acquistati o all’utilizzo sospetto di link promozionali.

2. Come ordinare

A seconda del canale prescelto, gli ordini possono essere effettuati per il tramite di:

- posta ordinaria al seguente indirizzo: Bottega Verde S.r.l. – Centro Elaborazione Ordini – Via XXV Aprile n. 10 – 13836 Cossato (BI)
- telefono: contattando il numero 015 9890801
- telefax: al n. 015 9843570
- sito internet www.bottegaverde.com

L’invio dell’ordine viene considerato come una proposta contrattuale di acquisto rivolta dal Cliente a Bottega Verde per prodotti singolarmente considerati. Sarà cura di Bottega Verde inviare una conferma dell’ordine ricevuto.

In caso di acquisto via internet, la conferma viene inviata a mezzo e-mail.

In caso di acquisto via telefono o via fax, al termine della chiamata viene domandato al cliente se desidera ricevere conferma a mezzo mail.

In caso di acquisto via telefono a mezzo di call center, al termine della chiamata viene domandato al cliente se desidera ricevere conferma a mezzo mail.

La conferma dell’ordine viene sempre inserita nel pacco spedito al cliente.

3. Normativa applicabile

Le vendite sono disciplinate dal D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo) e, per le vendite *online*, dal D.lgs. 9 aprile 2003, n. 70.

4. Prodotti, disponibilità, prezzi

Sul sito sono disponibili tutte le informazioni relative ai prodotti unitamente ai loro prezzi. La rappresentazione grafica e le immagini hanno mero scopo illustrativo e sono puramente indicative. Pertanto, il Cliente dovrà fare affidamento sulla descrizione del prodotto e sulle caratteristiche indicate sulla scheda prodotto.

Con specifico riferimento al sito internet, i prodotti non disponibili sono visualizzati, ma non sono acquistabili.

Nel caso di ordine di importo inferiore ad € 10,00 (dieci/00) con pagamento in contrassegno di prodotti in parte disponibili e in parte non disponibili, l'ordine verrà evaso parzialmente se attesi 5 (cinque) giorni alcuni prodotti continueranno a non essere disponibili. In caso di ordine di tale valore composto da un solo prodotto, l'ordine non viene evaso e viene aggiornato lo stato sul profilo del Cliente denominato "MyBV".

Nel caso di ordine con pagamento elettronico di prodotti in parte disponibili e in parte non disponibili, l'ordine verrà evaso parzialmente se attesi 3 (tre) giorni alcuni prodotti continueranno a non essere disponibili.

In caso di ordine di tale valore composto da un solo prodotto, l'ordine non viene evaso e viene aggiornato lo stato sul profilo del Cliente denominato "MyBV".

5. Prezzi e spese di spedizione

I prezzi di vendita indicati sul sito internet sono espressi in euro e sono comprensivi di IVA. In caso di variazione dell'aliquota IVA in vigore al momento della pubblicazione o di altre imposte sulla vendita, si farà luogo al relativo conguaglio. I prezzi indicati sono validi per il paese selezionato in fase di ordine.

I prezzi sono comprensivi delle spese di spedizione per ordini uguali o superiori ad € 20,00 (venti/00) Per ordini inferiori a tale limite, il contributo alle spese di consegna è pari ad € 2,90 (due/90).

6. Modalità di pagamento

Il Cliente può scegliere tra le seguenti modalità di pagamento, a prescindere dal canale attraverso cui viene fatto l'acquisto:

- a) Contrassegno: i prodotti verranno pagati in contanti al corriere, purché nei limiti massimi entro cui la legge consente tale mezzo di pagamento o il diverso limite indicato dal corriere, all'atto della consegna. Tale modalità comporta un supplemento di costo, che costituisce un contributo alle spese di incasso. L'importo di tale contributo viene indicato sul buono d'ordine.
- b) Con Carta di Credito: sono accettate le principali carte di credito, quali: Bancomat pay, Visa, Maestro, Mastercard.
- c) Con il sistema Pay Pal.

7. Tempi e modalità della consegna

Il Venditore provvederà a recapitare i prodotti ordinati direttamente nel luogo indicato dal Cliente in fase di ordine, al piano terra. I tempi di spedizione e consegna possono variare sino ad un massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi dal ricevimento dell'ordine. Di regola, la consegna avviene nei 7 (sette) giorni lavorativi dal ricevimento dell'ordine.

La merce viaggia a rischio di Bottega Verde. Il rischio si trasferirà sul Cliente all'atto della consegna della merce al destinatario da parte del vettore incaricato da Bottega Verde della spedizione.

Il Cliente (o il soggetto dallo stesso delegato per il ritiro della merce) è tenuto a controllare al momento della consegna della merce da parte del corriere che il numero dei colli corrisponda a quello indicato sul documento di consegna e che l'imballaggio e la confezione siano integri, non aperti o danneggiati o alterati in alcuna maniera.

Eventuali danni all'imballaggio o ai prodotti e la mancata corrispondenza del numero di colli devono essere contestati immediatamente per iscritto sul documento di consegna del corriere e comunicati a Bottega Verde a mezzo lettera raccomandata al seguente indirizzo Bottega Verde S.r.l., Via Garibaldi n. 57 – 13836 Cossato (BI) o a mezzo PEC all'indirizzo bottegaverde.amministrazione@legalmail.it fax al n. 0159843570 ovvero a mezzo e-mail all'indirizzo: servizioclienti@bottegaverde.it , corredando la contestazione con documentazione fotografica.

8. Responsabilità del Venditore

Il Venditore non assume alcuna responsabilità per disservizi imputabili a causa di forza maggiore, nel caso non riesca a dare esecuzione all'ordine nei tempi previsti dal contratto.

Il Venditore non potrà ritenersi responsabile verso il Cliente, salvo il caso di dolo o colpa grave, per disservizi o malfunzionamenti connessi all'utilizzo della rete Internet al di fuori del proprio controllo.

9. Garanzia Legale di conformità e modalità di assistenza

Tutti i prodotti offerti sono coperti dalla garanzia legale di conformità prevista dagli artt. 128-135 del Codice del Consumo (c.d. Garanzia Legale).

Si ha un difetto di conformità, quando il prodotto acquistato:

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

Sono, quindi, esclusi dal campo di applicazione della Garanzia Legale eventuali guasti o malfunzionamenti determinati da fatti accidentali o da responsabilità del Cliente ovvero da un uso del prodotto non conforme alla sua destinazione d'uso e/o a quanto previsto nella documentazione tecnica allegata al prodotto e/o, a seconda dei casi, da quanto indicato all'interno della "Scheda Prodotto".

Quando si applica

Il Venditore è responsabile nei confronti del Cliente per qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del prodotto che si manifesti entro 2 (due) anni da tale consegna.

Il difetto di conformità deve essere denunciato al Venditore, a pena di decadenza dalla garanzia, nel termine di 2 (due) mesi dalla data in cui è stato scoperto.

La denuncia non è necessaria se il Venditore ha riconosciuto l'esistenza del difetto o lo ha occultato. Salvo prova contraria, si presume che i difetti di conformità che si manifestano entro i 6 (sei) mesi dalla consegna del prodotto 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. Per poter usufruire della Garanzia Legale, il Cliente dovrà quindi fornire innanzitutto prova dell'acquisto e della consegna del prodotto.

Rimedi a disposizione del Cliente

In caso di difetto di conformità debitamente denunciato nei termini, il Cliente ha diritto, in via primaria, alla riparazione o sostituzione gratuita del prodotto, salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro. La richiesta dovrà essere fatta pervenire in forma scritta, a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno o tramite posta elettronica certificata, al Venditore, il quale indicherà la propria disponibilità a dar corso alla richiesta, ovvero le ragioni che gli impediscono di farlo, entro 7 (sette) giorni lavorativi dal ricevimento. Nella stessa comunicazione, ove il Venditore abbia accettato la richiesta del Cliente, dovrà indicare le modalità di spedizione o restituzione del prodotto nonché il termine previsto per la restituzione o la sostituzione del prodotto difettoso. In via secondaria, qualora la riparazione e la sostituzione siano impossibili o eccessivamente onerose (ai sensi dell'art. 130, comma 4, del Codice del Consumo), o il Venditore non abbia provveduto alla riparazione o alla sostituzione del prodotto entro il termine di cui al punto precedente, il Cliente potrà chiedere la riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto. Il Cliente potrà chiedere la riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto anche nel caso in cui la sostituzione o la riparazione precedentemente effettuata abbiano arrecato notevoli inconvenienti al Cliente. Ove il Venditore abbia accettato la richiesta del Cliente, dovrà indicare la riduzione del prezzo proposta ovvero le modalità di restituzione del prodotto difettoso. Sarà onere del Cliente indicare le modalità per il riaccredito delle somme precedentemente pagate al Venditore. 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 prodotto 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 Cliente.

Cosa fare in presenza di un difetto di conformità

Nel caso in cui un prodotto, nel corso del periodo di validità della Garanzia Legale, manifesti quello che potrebbe essere un difetto di conformità, il Cliente può contattare il Servizio Clienti ai recapiti indicati nel successivo punto 11.

Il Venditore darà tempestivo riscontro alla comunicazione del presunto difetto di conformità e indicherà al Cliente la specifica procedura da seguire, anche tenendo conto della categoria merceologica cui il prodotto appartiene e/o del difetto denunciato.

10. Diritto di recesso

Ai sensi dell'art. 52 del D.lgs. 6.9.2005 n. 206 (Codice del Consumo), il Cliente ha diritto di recedere dal contratto restituendo la merce ricevuta, senza specificarne il motivo, entro 30 (trenta) giorni (anziché i 14 giorni previsti dalla legge) dalla data in cui è avvenuta la consegna al Cliente o al soggetto dallo stesso delegato. In caso di consegne separate e successive dei prodotti oggetto di uno stesso ordine, tale termine decorre dall'ultima consegna. Per esercitare tale diritto, il Cliente potrà utilizzare bozza del modulo qui allegato o altra comunicazione purché in forma scritta e inviare a mezzo lettera raccomandata al seguente indirizzo Bottega Verde S.r.l., Via Garibaldi n. 57 – 13836 Cossato (BI) o fax al n. 0159843570 ovvero a mezzo e-mail all'indirizzo: servizioclienti@bottegaverde.it. La comunicazione di recesso deve essere inviata entro il termine sopra indicato. All'interno del pacco viene inserito un modulo per facilitare il recesso anche parziale.

La restituzione, a cura e spese del Cliente, deve avvenire a mezzo pacco postale ordinario semplice, con costo medio di circa 10 euro. La merce **deve essere rispedita entro 14 giorni dalla data della comunicazione di recesso**. Bottega verde provvederà al rimborso delle somme pagate dal Cliente, cioè l'importo dell'ordine, compresi i costi di consegna standard (esclusi i costi supplementari derivanti dalla scelta del cliente), e si riserva il diritto di sospendere il pagamento fino al ricevimento dei prodotti o all'avvenuta dimostrazione del loro invio. Il Cliente è responsabile del deprezzamento dovuto a una manipolazione dei prodotti che sia strettamente necessaria a verificarne natura e caratteristiche; in tali casi, Bottega Verde si riserva il diritto di non accettare la restituzione o rimborsare parzialmente le somme corrisposte per l'acquisto dei prodotti che siano stati alterati nelle loro caratteristiche essenziali o qualitative o che siano stati utilizzati o danneggiati.

Il Diritto di Recesso è escluso nelle ipotesi di cui all'art. 59 del Codice del Consumo e in specie in quelle relative a: a) la fornitura di beni il cui prezzo è legato a fluttuazioni nel mercato finanziario che il Venditore non è in grado di controllare e che possono verificarsi durante il periodo di recesso; b) la fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati; c) la fornitura di beni che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente; d) la fornitura di prodotti sigillati che non si prestano ad essere restituiti per motivi igienici o connessi alla protezione della salute e sono stati aperti dopo la consegna (ad esempio, prodotti cosmetici); e) la fornitura di prodotti che, dopo la consegna, risultano, per loro natura, inscindibilmente mescolati con altri beni;

11. Comunicazioni e reclami

Per comunicazioni scritte, come richieste di informazioni, segnalazioni o reclami diretti al Venditore, il Cliente potrà contattare Bottega Verde:

- scrivendo a Bottega Verde S.r.l. – Via Garibaldi n. 57 – 13836 Cossato (BI)
- telefonando al n. 015 9890801
- inviando un telefax al n. 015 9843570
- inviando una mail all'indirizzo servizioclienti@bottegaverde.it

12. Legge applicabile e foro competente

Le presenti condizioni di vendita e di conseguenza ogni contratto di vendita stipulato con Bottega Verde sono soggetti alla legge italiana o devono essere interpretati in base ad essa.

In caso di controversia giudiziale, sarà competente il giudice del luogo dove risiede il Cliente, purché in Italia.

13. Composizione delle controversie – Procedura di conciliazione Associate NetComm

Bottega Verde è socia di Consorzio Netcomm e aderisce alla Conciliazione Paritetica siglata tra Netcomm e le Associazioni Consumatori che l'hanno sottoscritta.

La Procedura, secondo l'art. 141 *ter* e seguenti del Codice del Consumo, può essere avviata qualora il consumatore dopo aver presentato reclamo all'azienda, entro 30 giorni, non abbia ricevuto risposta ovvero abbia ricevuto risposta non ritenuta da lui soddisfacente.

Il cliente che decide di avvalersi della procedura di Conciliazione Paritetica può inoltrare la domanda mediante il *form* presente al seguente indirizzo: <https://www.consorzionetcomm.it/spazio-consumatori/segnalazioni/conciliazione-paritetica/>.

Si informa inoltre l'utente che rivesta la qualifica di consumatore che è stata istituita una piattaforma europea per la risoluzione on-line delle controversie dei consumatori (c.d. piattaforma ODR). La piattaforma ODR è consultabile al seguente indirizzo <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>; attraverso la piattaforma ODR l'utente consumatore potrà consultare l'elenco degli organismi ADR, trovare il link al sito di ciascuno di essi e avviare una procedura di risoluzione on-line della controversia in cui sia coinvolto.

Il Cliente ha in ogni caso il diritto di adire il giudice ordinario competente della controversia derivante dalle presenti Condizioni Generali di Vendita, qualunque sia l'esito della procedura di composizione extragiudiziale, nonché la possibilità, ove ne ricorrano i presupposti, di promuovere una risoluzione extragiudiziale delle controversie relative ai rapporti di consumo mediante ricorso alle procedure di cui alla Parte V, Titolo II-bis del Codice del Consumo.

14. Diritti di proprietà intellettuale

Tutti i contenuti, in qualsiasi formato, pubblicati sul Sito, sui cataloghi, sul nome "Bottega Verde" compresi i testi e immagini del catalogo, le pagine web, la grafica, i colori, gli schemi, gli strumenti, i caratteri ed il design del sito web, i diagrammi, il *layout*, i metodi, i processi, le funzioni ed il *software* che fanno parte del Sito, sono protetti dal diritto d'autore e da ogni altro diritto di proprietà intellettuale facente capo al Venditore e agli altri eventuali titolari dei diritti. È vietata la riproduzione, in tutto o in parte, in qualsiasi forma, del sito e dei suoi contenuti, senza il consenso espresso in forma scritta del Venditore. Il Venditore ha il diritto esclusivo di autorizzare o vietare la riproduzione diretta o indiretta, temporanea o permanente, in qualunque modo o forma, in tutto o in parte, del Sito e dei suoi contenuti. Con riguardo all'uso del sito, il Cliente è autorizzato unicamente a:

- a) visualizzare il sito www.bottegaverde.com ed i suoi contenuti;
- b) compiere tutti quegli altri atti di riproduzione temporanei, privi di rilievo economico proprio, che sono considerati transitori o accessori, parte integrante ed essenziale della stessa visualizzazione del sito e dei suoi contenuti;
- c) tutte le altre operazioni di navigazione sul Sito che siano eseguite solo per un uso legittimo del medesimo e dei suoi contenuti.

Il Venditore garantisce l'autenticità di tutti i prodotti offerti in vendita sul Sito.

Il marchio del Venditore, così come l'insieme dei marchi figurativi e non figurativi e più in generale

tutti gli altri marchi, illustrazioni, immagini e loghi presenti sui prodotti del Venditore, sui relativi accessori e/o imballaggi, che siano oggetto di registrazione o meno, sono e rimangono di proprietà esclusiva del Venditore. La riproduzione totale o parziale, la modifica o l'utilizzo di detti marchi, illustrazioni, immagini e loghi, per qualunque motivo e su qualunque supporto, senza il preventivo accordo espresso del Venditore sono assolutamente vietati. La presente clausola non è applicabile all'utilizzo privato dei prodotti acquistati tramite il Sito. È altresì vietata qualsiasi combinazione tra i predetti marchi ed altri marchi, simboli, loghi e più in generale qualunque segno distintivo idoneo a realizzare un logo composito.

15.Modifica e aggiornamento.

Le presenti Condizioni Generali di Vendita sono modificate di volta in volta dal Venditore anche in considerazione di eventuali mutamenti normativi. Le nuove Condizioni Generali di Vendita saranno efficaci dalla data di pubblicazione sul sito.

IL CLIENTE È INVITATO, PRIMA DELL'INVIO DELL'ORDINE, A LEGGERE ATTENTAMENTE LE CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA COME SOPRA INDIVIDUATE E LE INFORMAZIONI IVI CONTENUTE E A STAMPARLE O SALVARLE SU ALTRO SUPPORTO DURATURO A LUI ACCESSIBILE.

B. Modulo di recesso tipo

- ai sensi dell'art.49, comma 1, lett. h) -

(compilare e restituire il presente modulo solo se si desidera recedere dal contratto)

— Destinatario BOTTEGA VERDE S.r.l., Via Garibaldi,57 13836 COSSATO BI - fax n. 0159843570
e-mail: servizioclienti@bottegaverde.it

— Con la presente io/noi (*) notificiamo il recesso dal mio/nostro (*) contratto di vendita dei seguenti beni/servizi (*)

— Ordinato il (*)/ricevuto il (*)

— Nome del/dei consumatore(i)

— Indirizzo del/dei consumatore(i)

— Firma del/dei consumatore(i) (solo se il presente modulo è notificato in versione cartacea)

— Data

(*) Cancellare la dicitura inutile.