

Le presenti Condizioni Generali di Vendita (di seguito le "CGV") sono offerte da HOORTRADE, una società per azioni semplificata con un capitale di 2.000.000 €, iscritta al Registro del Commercio e delle Società di Lione con il numero 878 143 601 e la cui sede legale si trova in 83/85 boulevard du parc de l'Artillerie a LIONE (69007) (di seguito "HOORTRADE").

Attraverso il suo sito web disponibile agli URL [www.casanoov.fr/](http://www.casanoov.fr/) - [www.casanoov.be/](http://www.casanoov.be/) - [www.casanoov.it/](http://www.casanoov.it/) - [www.casanoov.es/](http://www.casanoov.es/) - [www.casanoov.de/](http://www.casanoov.de/) - [www.casanoov.nl/](http://www.casanoov.nl/) - [www.casanoov.pl/](http://www.casanoov.pl/) - [www.casanoov.lu/](http://www.casanoov.lu/) - [www.casanoov.pt/](http://www.casanoov.pt/) - [www.casanoov.at/](http://www.casanoov.at/) - [www.casanoov.ie/](http://www.casanoov.ie/) - [www.casanoov.dk/](http://www.casanoov.dk/) - [www.casanoov.fi/](http://www.casanoov.fi/) - [www.casanoov.se/](http://www.casanoov.se/) - [www.casanoov.co.uk/](http://www.casanoov.co.uk/) - [www.casanoov.cz/](http://www.casanoov.cz/) - [www.casanoov.gr/](http://www.casanoov.gr/) - [www.casanoov.hr/](http://www.casanoov.hr/) - [www.casanoov.hu/](http://www.casanoov.hu/) - [www.casanoov.lt/](http://www.casanoov.lt/) - [www.casanoov.lv/](http://www.casanoov.lv/) - [www.casanoov.ro/](http://www.casanoov.ro/) - [www.casanoov.si/](http://www.casanoov.si/) - [www.casanoov.sk/](http://www.casanoov.sk/), HOORTRADE offre la vendita di prodotti dedicati all'installazione interna ed esterna (di seguito i "Prodotti"), a qualsiasi acquirente, persona fisica, che agisca per scopi non rientranti nell'ambito della sua attività professionale e domiciliato nel territorio francese o in uno Stato membro dell'Unione Europea (di seguito il "Cliente").

Ogni Cliente riconosce di essere stato a conoscenza, in modo leggibile e comprensibile, dei presenti T&C nonché di tutte le informazioni necessarie per l'esecuzione dei presenti T&C, in conformità con gli articoli da L.111-1 a L.111-8 e L.221-5 del Codice del Consumo, prima della conclusione di qualsiasi contratto con HOORTRADE.

## **1. APPLICAZIONE E APPLICABILITÀ DELLE CGC**

1.1 Le presenti Condizioni Generali si applicano, senza restrizioni o riserve, a qualsiasi ordine di Prodotti effettuato sul Sito dal Cliente.

1.2 Le presenti CGV hanno lo scopo di definire le condizioni per l'ordinazione dei Prodotti sul Sito, nonché i rispettivi diritti e obblighi di ciascuna delle parti nell'ambito della fornitura dei Prodotti.

1.3 Salvo diverso accordo scritto tra le parti, le presenti Condizioni Generali prevalgono su eventuali clausole contrarie derivanti da termini e condizioni generali precedentemente redatti e pubblicati sul Sito. Esse si applicano con l'esclusione di qualsiasi altro accordo.

1.4 I presenti T&C sono considerati parte integrante ed essenziale del contratto concluso tra HOORTRADE e ciascuno dei suoi Clienti. Sono accessibili in qualsiasi momento sul Sito.

1.5 Le presenti CGC sono sistematicamente notificate al Cliente al momento della convalida dell'ordine, il che implica l'accettazione piena e senza riserve delle presenti CGC. L'accettazione consiste nel barrare la casella corrispondente prevista a tale scopo. La selezione di questa casella ha lo stesso valore di una firma autografa del Cliente.

1.6 HOORTRADE si riserva il diritto di modificare e/o adattare le presenti CGC in qualsiasi momento. In tal caso, solo la versione in vigore il giorno dell'ordine sul Sito è validamente applicabile al Cliente.

1.7 Il fatto che HOORTRADE non si avvalga di nessuna delle disposizioni delle presenti CGC in un dato momento non può essere interpretato come una rinuncia al diritto di invocarle in un secondo momento.

1.8 HOORTRADE invita ciascun Cliente a leggere attentamente i presenti T&C, a stamparli e/o a salvarli su qualsiasi supporto durevole, prima di effettuare un ordine di Prodotti sul Sito.

## **2. CREAZIONE / DETENZIONE DI UN ACCOUNT CLIENTE PERSONALE**

2.1 La creazione e/o la gestione di un account cliente personale è un prerequisito necessario e obbligatorio per convalidare un ordine di Prodotti sul Sito.

2.2 Il Cliente può creare il proprio account personale:

Dalla prima visita al Sito o in qualsiasi altro momento durante una successiva visita al Sito, dalla scheda prevista a tale scopo e accessibile su tutte le pagine del Sito.

Al momento dell'effettuazione di un ordine sul Sito, dopo aver scelto i Prodotti che desidera ordinare e convalidato il proprio "Carrello".

2.3 Per creare un account personale, il Cliente deve compilare tutte le informazioni richieste su di lui/lei, precisando che l'eventuale creazione di un account incompleta non può essere convalidata. Il login scelto dal Cliente non può essere modificato. In caso di errore, il Cliente deve ricreare un account, precisando che non è possibile trasferire i dati da un account all'altro.

2.4 In nessun caso HOORTRADE può essere ritenuta responsabile per un errore del Cliente nella sua e-mail che comporti la mancata ricezione di comunicazioni da parte di HOORTRADE relative al tracciamento del suo ordine.

## **3. EFFETTUANDO UN ORDINE SUL SITO**

3.1 Tutti gli ordini di Prodotti vengono effettuati online tramite il Sito. HOORTRADE si impegna a fornire le immagini e le descrizioni più accurate possibili per i Prodotti. Tuttavia, poiché queste immagini e testi illustrativi non sono contrattuali, il Cliente non può assumere la responsabilità di HOORTRADE a questo proposito. Possono esistere piccole differenze di colore, dimensioni o consistenza tra il Prodotto consegnato e la sua rappresentazione sul sito e non costituiranno motivo di reclamo, rimborso o risarcimento, a condizione che tali differenze non influiscano sul normale

utilizzo del Prodotto.

3.2 Il Cliente si impegna, prima di effettuare qualsiasi ordine, a leggere attentamente le istruzioni di montaggio del Prodotto in questione accessibili sul Sito. La presente informativa è l'unico documento autorevole riguardante le dimensioni e le specifiche tecniche dei Prodotti.

3.3 HOORTRADE non accetta alcun ordine di prodotti su misura che non siano presentati sul Sito.

3.4 A condizione che sia espressamente proposto da HOORTRADE sul Sito, il Cliente può:

Preordina un Prodotto esaurito e in fase di riassortimento.

Ordina un prodotto in magazzino. In questi due casi, il Cliente deve pagare l'intero importo dell'ordine sul Sito al momento dell'ordine o del pre-ordine.

In questi due casi, il Cliente deve pagare l'intero importo dell'ordine sul Sito al momento dell'ordine o del pre-ordine.

3.5 Il Cliente sceglie direttamente sul Sito il/i Prodotto/i che desidera ordinare e può, in qualsiasi momento, accedere alla pagina "Il mio carrello" per visualizzare i Prodotti selezionati e convalidarli al fine di effettuare l'ordine.

3.6 Il Cliente dovrà, in ogni caso, accedere al proprio account personale, se non lo ha fatto in precedenza, o in mancanza, creare un account per effettuare il proprio ordine sul Sito. Nell'ambito della finalizzazione del loro ordine, saranno tenuti a fornire ulteriori informazioni relative al loro numero di telefono al fine di facilitare la fissazione di appuntamenti per la consegna dei loro Prodotti, nonché l'indirizzo di consegna e fatturazione del loro ordine. A tal fine, il Cliente non potrà richiedere la consegna dei Prodotti ordinati in un paese diverso da quello in cui ha creato il proprio account personale. Alcune città o comuni sono esclusi dalla consegna (vedere l'Allegato 2 delle presenti CGC). In ogni caso, tutti gli ordini devono essere debitamente evasi e devono contenere queste informazioni strettamente necessarie per l'ordine. Il Cliente è responsabile della veridicità, correttezza e pertinenza dei dati forniti. Pertanto, HOORTRADE non può essere ritenuta responsabile in caso di ritardo nella consegna a causa di un indirizzo di consegna impreciso o incompleto.

3.7 Il Cliente può apportare modifiche, correzioni, aggiunte o anche annullare il proprio ordine, fino a quando non viene convalidato nella pagina di riepilogo dell'ordine, prima del pagamento.

3.8 Prima di convalidare l'ordine, il Cliente è tenuto a leggere le presenti Condizioni Generali e ad accettarle integralmente e senza riserve.

3.9 Dopo la convalida dell'ordine e le informazioni di consegna, il Cliente deve scegliere il metodo di pagamento del proprio ordine nell'apposito spazio, aggiungere l'eventuale codice sconto in suo possesso e quindi convalidare il pagamento.

3.10 Il contratto è definitivamente concluso tra HOORTRADE e il Cliente una volta ricevuta la conferma dell'ordine da parte del Cliente. La presente conferma d'ordine contiene le presenti CGC in formato PDF. L'ordine definitivo non potrà essere annullato, in tutto o in parte, dal Cliente, se non esercitando il diritto di recesso previsto dall'articolo 7. Di conseguenza, in caso di errore nell'ordine o di duplicato, il Cliente dovrà contattare HOORTRADE, che potrà consentire il ritiro dell'ordine prima della consegna. In tal caso, la commissione di prelievo specificata nel paragrafo 7 sarà a carico del Cliente.

3.11 Qualsiasi richiesta relativa ad un ordine deve essere inviata a HOORTRADE tramite il modulo di contatto dedicato a tale scopo presente sul Sito, accessibile tramite l'account personale del Cliente.

## **4. PREZZI E CONDIZIONI DI PAGAMENTO**

### **PREZZI DEI PRODOTTI**

4.1 L'accesso al Sito e la presentazione dei Prodotti sono gratuiti. Solo l'ordine di uno o più Prodotti sarà soggetto a pagamento da parte di quest'ultimo.

4.2 I prezzi applicabili sono quelli validi il giorno dell'ordine sul Sito da parte del Cliente.

4.3 I prezzi dei Prodotti e gli eventuali costi aggiuntivi relativi all'ordine sono indicati, in modo chiaro e comprensibile, nel riepilogo dell'ordine. Prima di effettuare l'ordine, il Cliente è tenuto a confermare tale riepilogo.

4.4 Con la convalida del proprio ordine, il Cliente riconosce e accetta il prezzo indicato per il Prodotto al momento dell'acquisto come definitivo e definitivo. Qualsiasi successiva variazione dei prezzi sul Sito, al rialzo o al ribasso, non pregiudicherà gli ordini già convalidati. Nessuna richiesta di rimborso sarà accettata in caso di un nuovo prezzo, inferiore o superiore, per i Prodotti presenti sul Sito. Il Cliente è tenuto a pagare il prezzo convalidato al momento dell'ordine.

### **TERMINI DI PAGAMENTO**

4.5 I prezzi saranno addebitati sulla base delle tariffe in vigore al momento dell'ordine. Al Cliente verrà sistematicamente inviata una fattura riepilogativa di tutti i Prodotti ordinati dal Cliente nonché dei relativi costi.

4.6 Il Cliente pagherà il prezzo del suo ordine, direttamente sul Sito, secondo il metodo e l'opzione di pagamento selezionati al momento dell'ordine, secondo la procedura prevista a tal fine. A seconda del paese di residenza del

Cliente, HOORTRADE offre al Cliente diversi metodi di pagamento:

In caso di pagamento di un ordine o di un pre-ordine con CB/Mastercard/Visa/PayPal/ SOFORT / GIROPAY / BANCONTACT / IDEAL / PRZELEWY24 / EPS / FINTECTURE, al Cliente viene addebitato al momento dell'ordine o del pre-ordine.

In caso di pagamento di un ordine o di un pre-ordine con la soluzione di pagamento in 3 o 4 rate con carta di credito, un servizio fornito da ALMA (Alma SAS), con sede in 176 Avenue Charles de Gaulle 92200 Neuilly-sur-Seine e iscritta al Registro del Commercio e delle Società di Nanterre con il numero 839 100 575, al Cliente viene immediatamente addebitato il primo pagamento mensile al momento dell'effettuazione dell'ordine o del pre-ordine. A seconda della soluzione scelta, le rate mensili saranno addebitate ogni mese, alla data di anniversario della sottoscrizione del contratto di vendita, fino al rimborso totale determinato al momento della convalida dell'ordine. HOORTRADE non agisce in alcun modo come prestatore ai sensi dell'articolo L.311-1 del Codice del Consumo. Qualsiasi rifiuto da parte di Alma di concedere il credito per un ordine può comportare l'annullamento dell'ordine. Qualsiasi risoluzione dei T&C che vincolano il Cliente e HOORTRADE comporterà la risoluzione dei T&C o del contratto di credito tra Alma e il Cliente. Il pagamento in tre/quattro rate è disponibile tramite il nostro partner Alma. La sicurezza dei pagamenti è garantita da ALMA e dai suoi fornitori di servizi. Tutti i pagamenti sono protetti da 3D Secure. Importo dell'acquisto: Solo gli acquisti compresi tra 50 e 4000 € possono essere pagati con Alma Commissioni: Pagando in più rate con Alma, il Cliente paga le spese legali di gestione indicate al momento dell'ordine. Alma è un gestore di pagamenti tramite telepagamento ed emette un certificato elettronico che servirà come prova dell'importo e della data della transazione in conformità con le disposizioni degli articoli 1316 e seguenti del Codice Civile.

L'importo è in parte erogato da un prestito concesso da Alma SAS, istituto di pagamento e società finanziaria approvata dall'ACPR con il numero 17408 - codice IPC. Ai sensi dell'articolo L.312-50 del Codice del Consumo, in caso di pagamento in più rate, compreso il versamento di una caparra, all'acquirente viene fornita una ricevuta su carta o su qualsiasi altro supporto durevole equivalente alla ricevuta e contenente la riproduzione integrale delle seguenti disposizioni (articoli L. 312-52, L. 312-53 e L. 341-10 del Codice del Consumo): Articolo L312-52: Il contratto di vendita o di prestazione di servizi si estingue ipso iure, senza indennizzo: 1° Se il mutuante non ha informato il venditore della concessione del credito entro sette giorni dall'accettazione del contratto di credito da parte del mutuatario; 2° O se il mutuatario ha esercitato il suo diritto di recesso entro il termine previsto dall'articolo L. 312-19. Tuttavia, quando il mutuatario, con espressa richiesta, richiede la consegna o la fornitura immediata dei beni o la prestazione di servizi, l'esercizio del diritto di recesso dal contratto di credito non comporta automaticamente la risoluzione del contratto di vendita o di prestazione di servizi, a meno che non avvenga entro tre giorni dall'accettazione del contratto di credito da parte del mutuatario. Il contratto non si estingue se, prima della scadenza dei termini di cui al presente articolo, l'acquirente paga in contanti. Articolo L. 312-53: In caso di risoluzione del contratto di vendita o di prestazione di servizi di cui all'articolo L. 312-52, il venditore o il prestatore di servizi rimborsa, su semplice richiesta, qualsiasi importo che l'acquirente avrebbe pagato in anticipo rispetto al prezzo. Articolo L. 341-10: In caso di risoluzione del contratto di vendita o di prestazione di servizi di cui all'articolo L. 312-53, a partire dall'ottavo giorno successivo alla richiesta di rimborso di qualsiasi somma pagata in anticipo dall'acquirente, tale somma produrrà interessi, per legge, al tasso degli interessi legali maggiorato della metà.

4.7 Si informa il Cliente che per qualsiasi pagamento, HOORTRADE utilizza un sistema di pagamento sicuro gestito dai fornitori di servizi di pagamento autorizzati CHECKOUT e PayPal.

4.8 Il mancato pagamento alla data di scadenza comporterà automaticamente la sospensione o l'annullamento dell'ordine del Cliente senza preventiva comunicazione di legge e di legge, fatta salva ogni altra linea di condotta.

## **OFFERTE SPECIALI E CODICI PROMO**

4.9 Le offerte speciali e i codici promozionali (di seguito "Offerte") sono vantaggi temporanei offerti ai Clienti per consentire loro di beneficiare di sconti o vantaggi aggiuntivi al momento dell'acquisto di prodotti o servizi. Queste Offerte presentate sul Sito sono valide fintanto che sono visibili. Le condizioni di utilizzo, la validità e il valore delle Offerte variano. Per qualsiasi domanda relativa all'utilizzo delle Offerte, il Cliente può contattare HOORTRADE tramite il modulo di contatto disponibile sul suo sito web.

Utilizzo delle offerte

4.10 Le offerte sono valide una sola volta per ordine e si applicano a tutti i prodotti idonei. Affinché l'Offerta possa essere convalidata al momento dell'acquisto, il Cliente deve rispettare le condizioni richieste per l'applicazione dell'Offerta: prezzo minimo, articolo selezionato, numero di articoli, data di validità, ecc.

Offerte cumulabili

4.11 Salvo diversa indicazione, le Offerte non sono cumulabili con altre Offerte.

Recesso e rimborso

4.12 La convalida e il pagamento dell'ordine implica l'accettazione piena e senza riserve del prezzo da parte del Cliente. Il Cliente non potrà in nessun caso richiedere il rimborso del suo ordine se il Cliente convalida l'ordine senza che l'Offerta sia stata presa in considerazione.

4.13 In caso di recesso da un acquisto effettuato con un'Offerta, il rimborso terrà conto solo dell'importo effettivamente pagato dal cliente, successivamente all'applicazione dell'Offerta. L'Offerta utilizzata al momento dell'ordine non sarà riutilizzabile e si intenderà scaduta dopo l'utilizzo.

Modifica e cancellazione delle Offerte

4.14 HOORTRADE si riserva il diritto di modificare o annullare qualsiasi Offerta, in qualsiasi momento, senza preavviso. Le modifiche a un'Offerta non si applicheranno agli ordini già effettuati prima della modifica.

## **5. CONSEGNA PRODOTTO**

5.1 I Prodotti ordinati sul Sito sono consegnati con tutte le relative istruzioni per l'uso e l'installazione. Questi documenti possono anche essere inviati al Cliente su sua richiesta. Si informa il Cliente che, in caso di ordine di un Prodotto consegnato in più pacchi, le istruzioni corrispondenti sono inserite in uno solo dei pacchi consegnati.

5.2 Si informa il Cliente che i Prodotti sono consegnati tramite un vettore all'uopo autorizzato. La consegna è gratuita.

5.3 Salvo diversa indicazione sul Sito durante la procedura d'ordine o nella descrizione dei Prodotti ordinati (in particolare in caso di prenotazione o pre-ordine di un Prodotto), HOORTRADE si impegna a spedire i suddetti Prodotti entro 3-5 giorni lavorativi dalla conferma dell'ordine, a condizione che non si verifichino anomalie durante l'ordine (indirizzo errato, Duplicato dell'ordine, contatto tramite il modulo di contatto, ecc.) I tempi di consegna annunciati sul Sito sono conformi alle pratiche dei nostri corrieri autorizzati, possono essere prolungati in caso di anomalia insolita durante la consegna (cliente assente, indirizzo errato, condizioni eccezionali, ecc.). In ogni caso, i Prodotti ordinati, esclusi i preordini, saranno consegnati entro il termine massimo di trenta (30) giorni dalla conclusione del contratto con il Cliente. I pre-ordini assicurano che il Cliente riservi lo stock di merce in transito. Il Cliente prende atto che, in caso di pre-ordine, i tempi di consegna saranno prolungati. I tempi di consegna sono espressi in giorni lavorativi e sono forniti a titolo puramente informativo. Qualsiasi consegna effettuata entro questo periodo di trenta (30) giorni, esclusi i preordini, non costituirà motivo di reclamo, richiesta di rimborso o risarcimento.

5.4 La consegna avverrà all'indirizzo indicato dal Cliente. HOORTRADE non ha la possibilità di modificare l'indirizzo dopo la convalida dell'ordine. L'eventuale assenza del Cliente durante l'appuntamento di consegna concordato con il vettore, anche in caso di errore nell'indirizzo di consegna e/o di difficoltà nel raggiungere il Cliente, equivarrà al rifiuto da parte del Cliente di prendere possesso dei Prodotti. In tal caso, HOORTRADE avrà il diritto di fatturare al Cliente tutti o parte dei costi aggiuntivi relativi alla necessità di effettuare una nuova consegna del/i Prodotto/i, di cui il Cliente sarà stato informato in anticipo.

5.5 Nel caso in cui il Cliente non riceva il/i Prodotto/i ordinato/i, senza giustificazione di un errore imputabile a HOORTRADE, HOORTRADE si riserva il diritto di addebitare al Cliente i costi per il nuovo tentativo di consegna o restituzione calcolati in conformità con il piano dei costi di restituzione previsto dall'articolo 7.7.

5.6 Al momento della consegna, il Cliente avrà cura di verificare immediatamente il numero dei colli consegnati nonché il loro stato. Il Cliente può rifiutare un pacco al momento della consegna se nota un'anomalia relativa alla consegna (danneggiamento, pacco danneggiato o aperto, Prodotti rotti o danneggiati, ecc.). In caso di mancanza di un pacco nella consegna, il Cliente dovrà indicarlo sulla bolla di consegna, citando il riferimento del pacco mancante, e prendere possesso degli altri pacchi. Il Cliente dispone quindi di un periodo di tre (3) giorni per confermare il danno al vettore e per informare HOORTRADE, tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento. In caso contrario, il vettore non può essere ritenuto responsabile. Se il/i Prodotto/i ordinato/i dal Cliente è stato danneggiato o danneggiato durante il trasporto al luogo di consegna concordato o in assenza di uno o più pacchi, il Cliente deve imperativamente formulare, al momento della consegna, qualsiasi riserva utile, precisa e giustificata sulla bolla di consegna presentatagli dal vettore. Tali riserve devono essere formulate in modo chiaro e dettagliato (menzione dei pacchi mancanti o danneggiati e del numero in questione tra i pacchi consegnati, descrizione del problema riscontrato e del danno che ne deriva). Formulazioni generiche, come "con riserva di apertura" o "con riserva di verifica o inventario del pacco" non costituiscono riserve precise e motivate come previsto da HOORTRADE e non hanno alcun valore.

5.7 Il Cliente è debitamente informato che né il corriere né HOORTRADE saranno responsabili della ricezione dei pacchi da parte di una persona autorizzata dal Cliente e che accetta la consegna senza riserve. In ogni caso, HOORTRADE deve essere informata di tale situazione il prima possibile per consentirle di contattare il vettore interessato e determinare il seguito da dare all'ordine consegnato. Pertanto, il Cliente è pregato di documentare i problemi riscontrati (foto, commenti sulla bolla di consegna) al fine di facilitare l'elaborazione dei resi con il corriere. In assenza di riserve espresse al momento della consegna, il Cliente riconosce di aver ricevuto i Prodotti in conformità al suo ordine e in apparente buono stato, fatta salva la successiva invocazione da parte del Cliente delle garanzie legali applicabili, fatto salvo il soddisfacimento delle condizioni richieste.

5.8 Se il pacco del Cliente viene restituito a HOORTRADE a causa di un'anomalia o di un danno, HOORTRADE contatterà il Cliente al ricevimento del pacco restituito per chiedere il follow-up da dare al suo ordine. Se il Cliente ha rifiutato per errore il pacco, può richiederne la restituzione pagando anticipatamente le spese relative alla nuova spedizione. Tali spese dovranno essere pagate anche per gli ordini per i quali le spese di spedizione erano gratuite al momento dell'ordine.

5.9 Qualsiasi ritardo nella consegna rispetto alla data o al termine indicato al Cliente al momento dell'ordine o, in mancanza di una data o di un termine al momento dell'ordine, superiore a trenta (30) giorni dalla conclusione del contratto potrà comportare l'annullamento della vendita su iniziativa del Cliente, previa richiesta scritta del Cliente a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento, se dopo aver ordinato a HOORTRADE di effettuare la consegna, non ha ottemperato. Il Cliente sarà quindi rimborsato di tutte le somme pagate, al più tardi entro quattordici (14) giorni dalla data di risoluzione del contratto. Questa clausola non è destinata ad applicarsi se il ritardo nella consegna è dovuto a un caso di forza maggiore.

## **6. INVENTARIO PRIMA DEL MONTAGGIO**

Dopo la consegna del proprio ordine e prima di qualsiasi richiesta di servizio post-vendita di HOORTRADE, il Cliente deve assicurarsi di aver controllato tutte le parti contenute nei pacchi consegnati entro un periodo massimo di



CONFEZIONE FINO A (in KG)	PER PACCO IVA INCLUSA (ZONA 1)	PER PACCO IVA INCLUSA (ZONA 2)	PER PACCO INCL. IVA (ZONA 3)	PER PACCO INCL. IVA (ZONA 4)	PER PACCO IVA INCLUSA (ZONA 5)
< 1	9 €	10 €	11 €	12 €	13 €
1	23 €	32 €	34 €	38 €	41 €
2	23 €	33 €	35 €	39 €	42 €
3	24 €	33 €	35 €	39 €	42 €
4	24 €	33 €	35 €	39 €	42 €
5	24 €	34 €	36 €	40 €	43 €
6	24 €	34 €	36 €	40 €	43 €
7	25 €	34 €	36 €	40 €	43 €
8	25 €	35 €	37 €	41 €	44 €
9	25 €	35 €	37 €	41 €	44 €
10	25 €	35 €	37 €	41 €	44 €
11	26 €	36 €	38 €	42 €	45 €
12	26 €	36 €	38 €	42 €	45 €
13	26 €	36 €	38 €	42 €	45 €
14	26 €	37 €	39 €	43 €	46 €
15	26 €	37 €	39 €	43 €	46 €
16	27 €	37 €	39 €	43 €	46 €
17	27 €	38 €	40 €	44 €	47 €
18	27 €	38 €	40 €	44 €	47 €
19	27 €	38 €	40 €	44 €	47 €
20	27 €	38 €	40 €	44 €	47 €
21	27 €	38 €	40 €	44 €	47 €
22	27 €	38 €	40 €	44 €	47 €
23	27 €	39 €	41 €	45 €	48 €
24	27 €	39 €	41 €	45 €	48 €
25	27 €	39 €	41 €	45 €	48 €
26	27 €	40 €	42 €	46 €	49 €
27	28 €	40 €	42 €	46 €	49 €
28	28 €	40 €	42 €	46 €	49 €
29	28 €	41 €	43 €	47 €	50 €
30	28 €	41 €	43 €	47 €	50 €

Ogni utile verifica è, in ogni caso, effettuata da HOORTRADE al ricevimento dei Prodotti. Affinché HOORTRADE possa effettuare le verifiche necessarie e gestire la sua richiesta di recesso in condizioni ottimali, HOORTRADE raccomanda vivamente al Cliente di inviargli una fotografia del/i Prodotto/i restituito/i e del/i pacco/i prima della spedizione. HOORTRADE chiede al Cliente di rimuovere le etichette di trasporto in uscita dai Pacchi.

In conformità con il quadro giuridico del diritto di recesso, HOORTRADE si riserva il diritto di ritenere responsabile il Cliente in caso di deprezzamento dei Prodotti risultante da manipolazioni diverse da quelle necessarie per stabilire la natura, le caratteristiche e il corretto funzionamento di tali Prodotti. Quando tale deprezzamento viene rilevato sulla restituzione dei Prodotti, HOORTRADE può, caso per caso, giustificare il deprezzamento del valore del Prodotto sul rimborso del Cliente in conformità con le manipolazioni errate di cui quest'ultimo è responsabile.

7.8 Nel caso in cui il Cliente eserciti il suo diritto di recesso, l'intero importo pagato dal Cliente sarà rimborsato al Cliente da HOORTRADE, senza indebito ritardo, entro quattordici (14) giorni dalla data in cui HOORTRADE è informata della decisione del Cliente di recedere. Le spese di restituzione corrispondenti saranno detratte dall'importo rimborsato. Tale rimborso può essere differito fino al ritiro dei Prodotti o fino a quando il Cliente Consumatore non abbia fornito la prova della spedizione di tali Prodotti con una fotografia del Prodotto e del pacco, a seconda di quale evento si verifichi per primo. Il rimborso sarà effettuato utilizzando lo stesso mezzo di pagamento utilizzato al momento dell'ordine, a meno che il Cliente non accetti espressamente l'utilizzo di un altro mezzo di pagamento e a condizione che il rimborso non comporti alcun costo per il Cliente.

## 8. GARANZIA PRODOTTO

### Garanzie legali

"Il consumatore dispone di un periodo di due anni dalla consegna del bene per ottenere l'attuazione della garanzia legale di conformità in caso di comparsa di un difetto di conformità. Durante questo periodo, il consumatore è tenuto solo a dimostrare l'esistenza del difetto di conformità e non la data in cui si è manifestato.

Se il contratto di vendita dei beni prevede la fornitura di contenuto digitale o di un servizio digitale su base continuativa per un periodo superiore a due anni, la garanzia legale si applica a tale contenuto digitale o servizio digitale per tutto il periodo della fornitura. Durante tale periodo, il consumatore è tenuto solo a dimostrare l'esistenza del difetto di conformità che inficia il contenuto digitale o il servizio digitale e non la data in cui si è manifestato.

La garanzia legale di conformità comporta l'obbligo per il professionista, se applicabile, di fornire tutti gli aggiornamenti necessari per mantenere la conformità dell'immobile.

La garanzia legale di conformità conferisce al consumatore il diritto di riparare o sostituire il bene entro trenta giorni dalla sua richiesta, gratuitamente e senza gravi inconvenienti per lo stesso.

Se il prodotto viene riparato nell'ambito della garanzia legale di conformità, il consumatore beneficia di un'estensione di sei mesi della garanzia iniziale.

Se il consumatore richiede la riparazione del bene, ma il venditore impone la sostituzione, la garanzia legale di conformità si rinnova per un periodo di due anni dalla data di sostituzione del bene.

Il consumatore può ottenere una riduzione del prezzo di acquisto conservando il bene o risolvere il contratto essendo rimborsato integralmente a fronte della restituzione del bene, se: 1° Il professionista rifiuta di riparare o sostituire il bene; 2° La riparazione o la sostituzione dell'immobile avviene dopo un periodo di trenta giorni; 3° La riparazione o la sostituzione del bene causa un grave inconveniente al consumatore, in particolare quando il consumatore sostiene definitivamente i costi di ritiro o rimozione del bene non conforme, o se sostiene i costi di installazione del bene riparato o di sostituzione; 4° La non conformità dell'immobile persiste nonostante il tentativo infruttuoso del venditore di metterlo a norma.

Il consumatore ha inoltre diritto alla riduzione del prezzo del bene o alla risoluzione del contratto quando il difetto di conformità è così grave da giustificare l'immediata riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto. Il consumatore non è quindi tenuto a richiedere preventivamente la riparazione o la sostituzione del bene.

Il consumatore non ha il diritto di recedere dalla vendita se il difetto di conformità è di lieve entità. Qualsiasi periodo di immobilizzazione dell'immobile in vista della sua riparazione o sostituzione sospende la garanzia che rimaneva in vigore fino alla consegna dell'articolo ricondizionato. "I diritti di cui sopra derivano dall'applicazione degli articoli da L. 217-1 a L. 217-32 del Codice del Consumo.

Il venditore che ostacola in malafede l'attuazione della garanzia legale di conformità è incorso in una sanzione civile di importo massimo di 300.000 €, che può essere aumentata fino al 10% del fatturato medio annuo (articolo L. 241-5 del Codice del consumo).

Il consumatore beneficia inoltre della garanzia legale contro i vizi occulti ai sensi degli articoli da 1641 a 1649 del Codice Civile, per un periodo di due anni dalla scoperta del difetto. Questa garanzia dà diritto al titolare a una riduzione del prezzo se l'articolo viene conservato o a un rimborso completo in caso di restituzione dell'articolo.

8.1 Tutti i Prodotti acquistati sul Sito beneficiano delle seguenti garanzie legali, previste dal Codice Civile e dal Codice del Consumo.

8.2 Il Cliente è comunque debitamente informato che qualsiasi modifica, taglio o personalizzazione di una o più parti dei Prodotti consegnati impedisce l'applicazione delle relative garanzie legali, di seguito definite.

## **Garanzia legale di conformità**

8.3 Ai sensi degli articoli L.217-3 e seguenti del Codice del Consumo, "il venditore consegna un bene conforme al contratto e ai criteri di cui all'articolo L.217-5" ed "è responsabile di qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del bene ai sensi dell'articolo L. 216-1, che si manifesti entro due anni dalla consegna". Il venditore "è altresì responsabile, negli stessi termini, di qualsiasi difetto di conformità derivante dall'imballaggio, dalle istruzioni di montaggio o dall'installazione quando ciò gli sia stato addebitato dal contratto o sia stato eseguito sotto la sua responsabilità, ovvero quando l'errata installazione, effettuata dal consumatore come previsto dal contratto, sia dovuta a lacune o errori nelle istruzioni di installazione fornite dal venditore". La garanzia di conformità può essere esercitata qualora sussistesse un difetto il giorno della presa in possesso del Prodotto.

8.4. Ai sensi dell'articolo L.217-4 del Codice del Consumo, un Prodotto è considerato conforme al contratto:

1° Corrisponde alla descrizione, al tipo, alla quantità e alla qualità, in particolare per quanto riguarda la funzionalità, la compatibilità, l'interoperabilità o qualsiasi altra caratteristica prevista dal contratto;

2° è adatto a qualsiasi uso particolare richiesto dal consumatore, portato a conoscenza del venditore al più tardi al momento della conclusione del contratto e che quest'ultimo ha accettato;

3° Viene consegnato con tutti gli accessori e le istruzioni di installazione, da fornire in conformità al contratto;

4° Esso deve essere aggiornato in conformità al contratto. ».

Inoltre, un Prodotto è considerato conforme se soddisfa i criteri di cui all'articolo L.217-5 del Codice del Consumo:

«1° È adatto all'uso abitualmente previsto per beni dello stesso tipo, tenuto conto, se del caso, di tutte le disposizioni del diritto dell'Unione Europea e nazionale, nonché di tutte le norme tecniche o, in mancanza di tali norme tecniche, dei codici di condotta specifici applicabili al settore interessato

2° Se del caso, possiede le qualità che il venditore ha presentato al consumatore, sotto forma di campione o di modello, prima della conclusione del contratto;

3° Se del caso, gli elementi digitali in esso contenuti saranno forniti in conformità alla versione più recente disponibile al momento della conclusione del contratto, salvo diverso accordo tra le parti;

4° Ove applicabile, viene consegnato con tutti gli accessori, compreso l'imballaggio, e le istruzioni di installazione che il consumatore può legittimamente aspettarsi;

5° Se del caso, gli vengono forniti gli aggiornamenti che il consumatore può legittimamente attendere, in conformità con le disposizioni dell'articolo L. 217-19;

6° Corrisponde alla quantità, alla qualità e alle altre caratteristiche, anche in termini di durata, funzionalità, compatibilità e sicurezza, che il consumatore può legittimamente aspettarsi per un bene dello stesso tipo, tenuto conto della natura del bene nonché delle dichiarazioni pubbliche fatte dal venditore, da qualsiasi persona a monte della catena di negozi, o da una persona che agisce per loro conto, anche nella pubblicità o nell'etichettatura. ».

8.5. In mancanza di prova contraria, si presume che al momento della consegna si presuma che il difetto di conformità di un bene nuovo si manifesti entro ventiquattro (24) mesi dalla consegna del bene, a meno che tale presunzione non sia incompatibile con la natura del bene o con il difetto invocato.

8.6 Tuttavia, ai sensi dell'articolo L.217-7 del Codice del Consumo, questa presunzione non si applica se "è incompatibile con la natura del [Prodotto] o con il presunto difetto di conformità". A questo proposito, HOORTRADE può analizzare il Prodotto contestato al fine di determinare se il difetto identificato esisteva o meno il giorno della consegna del Prodotto al Cliente. Tuttavia, trascorso il termine di legge, spetterà al Cliente dimostrare che il difetto esisteva al momento della presa di possesso del Prodotto.

8.7. Per consentire a HOORTRADE di confutare la presunzione di conformità, qualsiasi richiesta di sostituzione o riparazione di prodotti non conformi ai sensi della garanzia legale di conformità deve essere accompagnata da fotografie al fine di facilitare l'elaborazione della richiesta e consentire a HOORTRADE di effettuare le necessarie constatazioni.

8.8 Ai sensi dell'articolo L.217-8 del Codice del Consumo, "in caso di difetto di conformità, il consumatore ha diritto al ripristino della conformità del bene mediante riparazione o sostituzione o, in mancanza, alla riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto". Tuttavia, l'articolo L217-12 del Codice del consumo specifica che "il venditore non può procedere secondo la scelta operata dal consumatore se l'adempimento richiesto è impossibile o comporta costi sproporzionati per quanto riguarda, in particolare: 1° il valore del bene in assenza di un difetto di conformità; 2° l'entità del difetto di conformità; e 3° La possibilità di optare per l'altra scelta senza grossi disagi per il consumatore. Il venditore può rifiutare di mettere a norma l'immobile se ciò è impossibile o comporta costi sproporzionati, in particolare per quanto riguarda il 1° e il 2°". ». HOORTRADE si impegna ad offrire al Cliente in via prioritaria, e a dare priorità, alla sostituzione delle parti non conformi del Prodotto. La sostituzione del Prodotto sarà considerata come prima istanza nei casi di manifesta impossibilità di conformità mediante riparazione del bene.

8.9. Il Cliente non può richiedere una riduzione del prezzo di acquisto del Prodotto o l'annullamento della vendita a fronte del rimborso del prezzo quando l'adempimento avviene oltre un periodo di trenta (30) giorni dalla richiesta del Cliente, se il superamento di tale periodo è imputabile al Cliente, in particolare a causa della sua mancata risposta alle richieste di HOORTRADE al fine di elaborare la sua richiesta.

8.10. Ai sensi dell'articolo L.217-3 del Codice del consumo francese, l'azione derivante dal difetto di conformità beneficia del termine di prescrizione di cui agli articoli 2224 e seguenti del Codice civile francese.

8.11 La garanzia legale di conformità si applica indipendentemente da qualsiasi garanzia commerciale concessa.

**Garanzia legale contro i vizi occulti**

8.12 Ai sensi degli articoli da 1641 a 1649 del Codice Civile, il Cliente può richiedere l'esercizio della garanzia per vizi occulti se i difetti presentati non si sono manifestati al momento dell'acquisto, sono anteriori all'acquisto e sono sufficientemente gravi (il difetto deve rendere il Prodotto inadatto all'uso cui è destinato, o ridurre tale uso in misura tale che l'Acquirente non avrebbe acquistato il Prodotto o non lo avrebbe acquistato in quel momento). prezzo se fosse stato a conoscenza del difetto).

8.13 I reclami o le richieste di rimborso per un Prodotto non conforme devono essere presentati per posta o tramite il modulo di contatto dedicato a tale scopo e accessibile sul Sito dall'area clienti. Il Cliente sarà rimborsato dell'importo del suo ordine utilizzando lo stesso mezzo di pagamento utilizzato per la transazione iniziale. I costi della procedura di rimborso (in particolare il costo della restituzione del Prodotto in questione) rimarranno a carico di HOORTRADE.

8.14 In caso di scoperta di un difetto occulto, HOORTRADE si impegna a dare la priorità, per quanto possibile, alla sostituzione della parte o del Prodotto difettoso al fine di garantire una risoluzione rapida ed efficiente del problema. Tuttavia, ai sensi dell'articolo 1644 del Codice Civile, il cliente conserva il diritto di optare per l'annullamento della vendita, o una riduzione del prezzo, a sua preferenza.

8.15 Ai sensi dell'articolo 1648 comma 1 del Codice Civile, si informa il Cliente che "l'azione derivante dai vizi redibitori deve essere intentata dall'acquirente entro due anni dalla scoperta del difetto".

## **GARANZIE COMMERCIALI**

**Garanzia di riparazione del motore**

8.16 Oltre alla garanzia legale di conformità, HOORTRADE offre al Cliente una garanzia commerciale che copre la riparazione degli elementi meccanici delle motorizzazioni del cancello a battente e del cancello scorrevole (di seguito, l'"Attrezzatura").

8.17 Qualsiasi richiesta di attuazione di questa garanzia darà luogo a una diagnosi dell'Attrezzatura da parte di

HOORTRADE. La gestione della richiesta del Cliente varierà in base alle seguenti situazioni:

8.17.1. In caso di riparazione impossibile, HOORTRADE sostituirà il Prodotto con un prodotto identico o equivalente.

8.17.2. Se la richiesta di riparazione viene effettuata durante il periodo di ventiquattro (24) mesi coperto dalla garanzia legale di conformità, HOORTRADE riparerà l'Attrezzatura senza alcun costo per il Cliente, a meno che quest'ultimo non scelga di optare per la sostituzione del Prodotto in conformità con la scelta effettuata nell'ambito della garanzia legale di conformità alle condizioni dell'articolo 8.5 dei presenti T&C. Qualsiasi riparazione effettuata entro questo termine comporterà una proroga di sei (6) mesi della garanzia legale di conformità, ai sensi dell'articolo L.217-3 del Codice del Consumo.

8.17.3. Se la richiesta di riparazione viene effettuata oltre il periodo di ventiquattro (24) mesi coperto dalla garanzia legale di conformità, HOORTRADE fatturerà la riparazione dell'Attrezzatura, sulla base di un preventivo precedentemente convalidato dal Cliente.

8.18 HOORTRADE si impegna a provvedere al recupero dell'Attrezzatura per la riparazione. HOORTRADE si impegna inoltre a restituire al Cliente l'Attrezzatura riparata, senza alcun costo aggiuntivo per quest'ultimo.

8.19 La presente garanzia commerciale non copre i danni derivanti da uso improprio, negligenza, mancata osservanza delle istruzioni di installazione, uso e manutenzione, modifica o riparazione del Prodotto da parte di un fornitore terzo.

## 9. RESPONSABILITÀ

9.1 Ciascuna delle parti sarà responsabile delle conseguenze derivanti dalle sue colpe, errori o omissioni e dal causare danni diretti all'altra parte.

Responsabilità del Cliente

• 9.2 I Prodotti sono progettati per essere installati e utilizzati in condizioni di normale uso e manutenzione. In caso di danni causati al Prodotto da condizioni meteorologiche estreme (tempeste, grandine, inondazioni, vento forte, ecc.), HOORTRADE non può essere ritenuta responsabile per la riparazione o la sostituzione di questi Prodotti. I danni derivanti da eventi meteorologici estremi o eventi imprevedibili al di fuori del controllo di HOORTRADE, sono di esclusiva responsabilità del Cliente. I danni causati dal maltempo possono essere coperti dall'assicurazione sulla casa stipulata dal Cliente. Si consiglia al Cliente di verificare con il proprio assicuratore che la sua polizza assicurativa sulla casa includa la copertura per tali danni. Il Cliente deve rivolgersi alla propria assicurazione sulla casa per qualsiasi risarcimento relativo ai danni causati da eventi meteorologici estremi.

9.3 Ai sensi dell'articolo L216-2 del Codice del Consumo, qualsiasi rischio di perdita o danneggiamento del Prodotto si trasferisce al consumatore nel momento in cui ne prende fisicamente possesso. Pertanto, i danni causati da atti vandalici verificatisi successivamente alla consegna del Prodotto sono di esclusiva responsabilità del Cliente. Tali danni possono essere coperti dall'assicurazione sulla casa stipulata dal Cliente. Si consiglia al Cliente di verificare con il proprio assicuratore che il contratto includa la copertura per questo tipo di sinistro.

Si raccomanda al Cliente di stipulare un'assicurazione che copra i rischi di vandalismo.

9.4 Il Cliente è l'unico responsabile della qualità, della precisione, della pertinenza e dell'accuratezza delle informazioni che fornisce sul Sito ai fini dell'effettuazione e della convalida del suo ordine. Qualsiasi errore da parte sua in merito alle informazioni comunicate a HOORTRADE al momento dell'ordine e che possa influire sulla consegna dei Prodotti ordinati può dar luogo a una nuova fatturazione da parte di HOORTRADE dei costi necessari per programmare una nuova consegna. HOORTRADE non può essere ritenuta responsabile a questo proposito.

9.5 Il Cliente è l'unico responsabile nei confronti di HOORTRADE e, ove applicabile, di terzi per qualsiasi danno, di qualsiasi natura, causato dalle informazioni comunicate, trasmesse o diffuse al momento dell'ordine e dell'applicazione dei presenti T&C, nonché per qualsiasi violazione da parte sua delle presenti disposizioni contrattuali.

9.6 Il Cliente è l'unico responsabile della scelta dei Prodotti che ordina tramite il Sito.

9.7 Il montaggio e il montaggio del/i Prodotto/i consegnato/i viene effettuato sotto l'esclusiva responsabilità del Cliente. Allo stesso modo, qualsiasi taglio del Prodotto o modifica di una parte che lo compone è effettuata sotto l'esclusiva responsabilità del Cliente. In nessun caso HOORTRADE può essere ritenuta responsabile per il montaggio non conforme alle regole dell'arte o alle istruzioni di montaggio e uso.

9.8 Per garantire che il reclamo del Cliente sia gestito correttamente, il Cliente deve esaminare le condizioni e il contenuto del suo pacco il giorno della consegna al fine di formulare le riserve necessarie alle condizioni di cui all'articolo 5) e notificare immediatamente a HOORTRADE tramite il modulo di contatto qualsiasi difetto riscontrato. In caso di difetto, il Cliente non deve procedere con l'assemblaggio del Prodotto prima dell'elaborazione del suo reclamo da parte di HOORTRADE. In caso di montaggio del prodotto, HOORTRADE non può essere ritenuta responsabile per eventuali difetti riscontrati una volta che il prodotto è stato assemblato. Di conseguenza, se il Cliente non informa HOORTRADE dell'esistenza di una parte difettosa e la assembla nell'ambito dell'assemblaggio del Prodotto, non potrà fare affidamento sul difetto di conformità della parte.

9.9 Quando affida il montaggio e l'installazione del Prodotto, o di un pezzo di ricambio, acquistato a un terzo fornitore di servizi professionali o installatore, a proprie spese, quest'ultimo rimane l'unico responsabile del montaggio, dei mezzi messi in atto a tal fine e di eventuali danni che possono derivare al Cliente e/o al Prodotto durante o al termine della sua installazione. In caso di intervento da parte di un fornitore di servizi professionali o installatore terzo assunto dal Cliente, HOORTRADE non coprirà i costi associati a tale intervento, compresi quelli relativi alla sostituzione di parti o

alla riparazione. Tutti i costi relativi a questo intervento rimangono ad esclusivo carico del Cliente.

HOORTRADE non può in nessun caso essere ritenuta responsabile al riguardo. Qualsiasi richiesta fatta al servizio post-vendita di HOORTRADE in questo caso sarà respinta da HOORTRADE. Qualsiasi eventuale difetto nella struttura o nella forma di una parte che compone il Prodotto prima del suo montaggio, foratura, ecc. deve, in tal caso, essere notificato a HOORTRADE senza indugio, precisando che il Cliente si impegna poi a sospendere il montaggio affidato al professionista terzo. HOORTRADE non può essere ritenuta responsabile per il difetto riscontrato se la parte contestata è installata o incorporata nella struttura del Prodotto, nonostante la notifica inviata a HOORTRADE.

#### Responsabilità di HOORTRADE

9.10 HOORTRADE adotterà tutte le misure necessarie per garantire che il Cliente riceva Prodotti di qualità in condizioni ottimali. HOORTRADE si assume la piena responsabilità per i Prodotti offerti ai Clienti sul Sito e si occuperà esclusivamente di eventuali reclami relativi a tali Prodotti.

9.11 Tuttavia, HOORTRADE non può essere ritenuta responsabile per eventuali danni, che possano essere imputabili sia al Cliente stesso, sia all'atto imprevedibile e insormontabile di un terzo non conforme al contratto, o a un caso di forza maggiore.

9.12 Inoltre, il Cliente non sarà responsabile per eventuali danni subiti dal Cliente a seguito di un uso improprio o di un montaggio/montaggio dei Prodotti non conforme alle istruzioni, indipendentemente dal fatto che tale installazione sia eseguita dal Cliente stesso o da un fornitore di servizi terzo nominato dal Cliente.

9.13 In caso di reclamo da parte del Cliente relativo a un difetto riscontrato su un Prodotto, HOORTRADE si impegna a confermare la ricezione della richiesta del Cliente entro quarantotto (48) ore lavorative dal ricevimento del fascicolo completo del Cliente (riferimento, quantità, foto, qualsiasi informazione richiesta da HOORTRADE). In caso di difetto riscontrato su un Prodotto e confermato da HOORTRADE, HOORTRADE si impegna a offrire al Cliente una soluzione adatta alla sua richiesta entro quattordici giorni di calendario dalla conferma che il reclamo è stato preso in considerazione. Questa soluzione sarà implementata, a condizione che il Cliente risponda prontamente alle richieste di HOORTRADE e collabori attivamente nell'elaborazione del suo reclamo.

#### Responsabilità estesa del produttore

9.14 Hoortrade è iscritta all'ADEME, attraverso i seguenti organismi, in conformità con i suoi obblighi in materia di responsabilità dei produttori che le incombono ai sensi della legge AGECE:

LEKO con l'identificativo univoco FR341859\_01RGTM per la gestione degli imballaggi per uso domestico

Ecohouse sotto l'identificativo univoco FR341859\_10VDLX per la gestione dei mobili usati

Ecosistema sotto l'identificativo univoco FR341859\_05DKYV per la gestione dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche

Valdelia con l'identificativo univoco FR341859\_04ULNJ per la gestione dei prodotti e dei materiali per l'edilizia

## **10. ACQUISIZIONE DI VECCHI PRODOTTI NON COMMERCIALIZZATI DA PARTE DI HOORTRADE**

Nell'ambito dell'applicazione della legge AGECE, è possibile far permutare gratuitamente il vecchio prodotto per l'acquisto di un nuovo prodotto equivalente, a determinate condizioni. La permuta è possibile per un prodotto di tipo equivalente al prodotto acquistato e di volume equivalente. Se desideri beneficiare di questa permuta, ti invitiamo a contattare il nostro servizio clienti prima di effettuare l'ordine, che verificherà se sei idoneo alle condizioni e chi si occuperà di organizzare la permuta.

#### Ritiro di piccoli prodotti

10.1 Hoortrade non ritirerà i piccoli prodotti usati da casa tua quando vengono consegnati nuovi prodotti acquistati sul suo sito web. Questi possono essere consegnati gratuitamente in uno dei punti di raccolta di vostra scelta che troverete al seguente link: [quefairedemesdechets.ademe.fr/](http://quefairedemesdechets.ademe.fr/) o presso qualsiasi organizzazione ecologica che raccoglie i rifiuti dei prodotti in questione. Un prodotto di piccole dimensioni è qualsiasi prodotto che può essere trasportato senza attrezzature, ovvero un prodotto che pesa meno di 20 kg e le cui dimensioni (larghezza + lunghezza + altezza) sono inferiori a 2 metri.

#### Ritiro di prodotti ingombranti

10.2 Se acquisti un prodotto ingombrante sul Sito, puoi richiedere di ritirare un prodotto di natura e dimensioni equivalenti. Il prodotto in permuta deve essere in quantità pari o inferiori al prodotto o ai prodotti acquistati da te da Hoortrade.

Il prodotto deve essere smontato prima di essere ripreso e imballato in una o più scatole le cui dimensioni non possono superare i 200 cm di lunghezza e i 30 kg per scatola, in modo da avere dimensioni identiche ai prodotti consegnati. I prodotti usati devono essere messi a disposizione e pronti per il ritiro il giorno della restituzione. Il prodotto ritirato non deve mettere in pericolo la sicurezza e la salute del vettore.

Il ritiro deve essere stato notificato prima che l'ordine venga effettuato sul sito. Può avvenire al momento della consegna del nuovo prodotto o in un momento successivo. Il corriere avrà il diritto di rifiutare la restituzione del

prodotto usato se non soddisfa le condizioni sopra descritte.

## **11. RECENSIONE CLIENTE**

11.1 Il Sito ha predisposto una soluzione per la raccolta, la diffusione e il controllo delle recensioni relative all'esperienza dei Clienti in relazione al loro ordine nonché ai Prodotti offerti. Le recensioni sono sempre raccolte sulla base dell'esperienza effettiva di acquisto e utilizzo dei Prodotti in conformità con la Direttiva Omnibus.

11.2 A seguito dell'acquisto, il Cliente potrà essere contattato via e-mail da SKEEPERS, tramite la sua soluzione RECENSIONI VERIFICATE, al fine di pubblicare una recensione relativa alla sua esperienza di acquisto nonché alla sua esperienza di utilizzo dei Prodotti acquistati.

11.3 Il Cliente ha la possibilità di lasciare una recensione per un periodo di tre mesi successivi all'invio dell'invito via e-mail. I consumatori che hanno presentato una recensione potranno modificarla per un periodo di tre mesi dalla sua scrittura. Oltre a ciò, può solo chiedere il ritiro della sua opinione.

11.4 Il Cliente si impegna a lasciare una recensione basata sulla sua effettiva esperienza con il marchio e il prodotto. Non deve essere considerato incomprensibile, inappropriato, offensivo, diffamatorio, discriminatorio, accusatorio, razzista o che comporti un invito ad un'azione legale. Anche la valutazione, la valutazione e il commento della recensione devono essere pertinenti all'argomento da notare e devono corrispondere tra loro. La recensione non deve avere lo scopo di influenzare la media dell'azienda valutata, contenere elementi concreti di conflitto di interesse, menzionare il nome di un concorrente e/o incoraggiare l'acquisto dalla concorrenza. La recensione non deve contenere materiale promozionale o di spam e/o menzionare altri siti web. La recensione non deve contenere informazioni personali o altre informazioni che potrebbero identificare l'autore dell'articolo, contattare l'autore dell'articolo o portare a un furto di identità. In caso di violazione, la segnalazione verrà automaticamente respinta.

11.5 Il Sito si riserva il diritto di contattare nuovamente il Cliente a seguito della sua opinione, nonché di rispondere direttamente ad essa nell'ambito del suo diritto di replica.

11.6 Depositando la propria recensione sul Sito, il Cliente cede a Hoortrade il diritto di riprodurre, rappresentare, tradurre, adattare e sfruttare in tutto o in parte la recensione, con qualsiasi mezzo tecnico e/o digitale conosciuto o sconosciuto ad oggi, in qualsiasi formato e su qualsiasi tipo di supporto. Tale trasferimento dei diritti patrimoniali è concesso a titolo gratuito e non esclusivo, per tutto il mondo e per tutto il periodo legale di protezione dei diritti di proprietà intellettuale dal deposito della denuncia da parte del Cliente.

## **12. PROPRIETÀ INTELLETTUALE**

12.1 Il Sito, così come le banche dati, i testi, i documenti, le informazioni, le immagini, le fotografie, la grafica, i loghi o qualsiasi altro dato sono protetti dagli articoli L.111-1 e seguenti del Codice della Proprietà Intellettuale e rimangono di proprietà esclusiva di HOORTRADE o, se del caso, dei rispettivi proprietari dai quali HOORTRADE ha ottenuto le necessarie autorizzazioni operative.

12.2 HOORTRADE rimane titolare di tutti i diritti di proprietà intellettuale registrati e registrati presso l'Istituto Nazionale della Proprietà Intellettuale (INPI) e relativi al Sito, nonché di tutti i diritti di proprietà intellettuale e d'autore relativi a qualsiasi altro segno distintivo ad esso appartenente.

12.3 È severamente vietata qualsiasi riproduzione e/o rappresentazione, download, traduzione, adattamento, sfruttamento, distribuzione, diffusione e/o comunicazione, in qualsiasi forma, commerciale o meno, di tutto o parte del Sito o di qualsiasi diritto di proprietà intellettuale appartenente a HOORTRADE. Il Cliente dovrà inoltre astenersi da qualsiasi atto o atto che possa violare direttamente o indirettamente i diritti di proprietà intellettuale di HOORTRADE.

12.4 Nel caso in cui venga commessa una violazione dei diritti di proprietà intellettuale relativi al Sito o dei diritti di HOORTRADE, il Cliente è invitato a segnalarlo a HOORTRADE tramite il modulo di contatto nell'area clienti del Sito.

## **13. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

13.1 Si informa il Cliente che la creazione del suo account personale, nonché l'invio e la convalida del suo ordine sul Sito, comportano la raccolta e il trattamento da parte di HOORTRADE di dati personali che lo riguardano, il cui utilizzo è soggetto alle disposizioni della legge n. 78-17 del 6 gennaio 1978 relativa all'informatica, e il Regolamento Europeo 2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (di seguito il "GDPR").

13.2 HOORTRADE mette a disposizione del Cliente, sul suo Sito, un'informativa sulla privacy accessibile al seguente indirizzo URL [www.casanoov.fr/](http://www.casanoov.fr/) - [www.casanoov.be/](http://www.casanoov.be/) - [www.casanoov.it/](http://www.casanoov.it/) - [www.casanoov.es/](http://www.casanoov.es/) - [www.casanoov.de/](http://www.casanoov.de/) - [www.casanoov.nl/](http://www.casanoov.nl/) - [www.casanoov.pl/](http://www.casanoov.pl/) - [www.casanoov.lu/](http://www.casanoov.lu/) - [www.casanoov.pt/privacy/](http://www.casanoov.pt/privacy/) - [www.casanoov.at/privacy/](http://www.casanoov.at/privacy/) - [www.casanoov.ie/privacy/](http://www.casanoov.ie/privacy/) - [www.casanoov.dk/privacy/](http://www.casanoov.dk/privacy/) - [www.casanoov.fi/privacy/](http://www.casanoov.fi/privacy/) - [www.casanoov.se/privacy/](http://www.casanoov.se/privacy/) - [www.casanoov.co.uk/privacy/](http://www.casanoov.co.uk/privacy/) - [www.casanoov.cz/privacy/](http://www.casanoov.cz/privacy/) - [www.casanoov.gr/privacy/](http://www.casanoov.gr/privacy/) - [www.casanoov.hr/privacy/](http://www.casanoov.hr/privacy/) - [www.casanoov.hu/privacy/](http://www.casanoov.hu/privacy/) - [www.casanoov.lt/privacy/](http://www.casanoov.lt/privacy/) - [www.casanoov.lv/privacy/](http://www.casanoov.lv/privacy/) - [www.casanoov.ro/privacy/](http://www.casanoov.ro/privacy/) - [www.casanoov.si/privacy/](http://www.casanoov.si/privacy/) - [www.casanoov.sk/privacy/](http://www.casanoov.sk/privacy/), e descrivendo i principi di raccolta e trattamento dei dati personali praticati da HOORTRADE, nonché i diritti che il Cliente ha in relazione ai suoi dati.

## **14. LINGUA DELLE CGC**

14.1 I presenti T&C sono redatti in francese.

14.2 Nel caso in cui debbano essere tradotti in una o più lingue, in caso di controversia prevarrà solo la versione francese del testo.

## 15. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

15.1 I presenti T&C sono disciplinati dal diritto francese.

15.2 In caso di controversia da cui possano derivare le presenti Condizioni Generali (o una qualsiasi delle loro clausole) e/o il rapporto tra le parti, il Cliente potrà, a sua scelta, in aggiunta ad uno dei tribunali territorialmente competenti ai sensi del Codice di Procedura Civile, agire in giudizio nei confronti del tribunale del luogo in cui risiedeva al momento della conclusione del contratto o del verificarsi dell'evento dannoso.

15.3 Ai sensi dell'articolo L.612-1 del Codice del Consumo, si ricorda che "ogni consumatore ha il diritto di ricorrere gratuitamente a un mediatore dei consumatori al fine di risolvere in via amichevole la controversia tra lui e un professionista. A tal fine, il professionista garantisce al consumatore un ricorso effettivo a un sistema di mediazione dei consumatori".

15.4 Ai sensi dell'ordinanza n. 2015-1033 del 20 agosto 2015 e del decreto di esecuzione n. 2015-1382 del 30 ottobre 2015, qualsiasi controversia o cosiddetta controversia in materia di consumo, ai sensi dell'articolo L.612-2 del Codice del consumo, può essere risolta amichevolmente mediante mediazione presso il CMAP - Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris.

15.5 Per sottoporre la propria controversia al mediatore, il Cliente può:

(i) compilare il modulo sul sito web del CMAP: [www.mediateur-conso.cmap.fr](http://www.mediateur-conso.cmap.fr); o

(ii) inviare la propria richiesta a mezzo posta semplice o raccomandata a/r a CMAP Médiation Consommation, 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 PARIGI; o

(iii) inviare un'e-mail a [consommation@cmap.fr](mailto:consommation@cmap.fr).

15.6 Si ricorda che la mediazione non è obbligatoria, salvo diversa disposizione di legge, e viene offerta al fine di risolvere le controversie evitando il ricorso agli organi giurisdizionali.

## Appendice 1 - Modulo di recesso tipo

(Si prega di compilare e restituire questo modulo solo se si desidera recedere dal contratto)

All'attenzione di: HOORTRADE, 83-85 boulevard du parc de l'Artillerie - 69007 LIONE - Francia

Con la presente vi comunico il mio recesso dal contratto relativo Numero Ordine: \_\_\_\_\_

E per quanto riguarda il/i Prodotto/i di seguito:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Ricevuto: \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_

Il mio nome e indirizzo:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Accetto l'offerta di servizio di restituzione offerta da Hoortrade (paragrafo 7.7 delle CGC)

Data: \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_

*Firma (solo in caso di notifica cartacea del presente modulo):*

## Appendice 2 - Elenco dei codici postali non consegnati da HOORTRADE

<b>paga</b>	<b>Ville</b>	<b>CAP CODE</b>
Spagna	Ceuta	51001 → 51005
	Melilla	52001 → 52005
	Isole Canarie	35XXX
	Isole Baleari	07XXX
Regno Unito	Isola di Wight	Da PO30 a PO41
	Anglesey (Ynys Lun)	Da LL58 a LL78

Shetland	Da EA1 a EA3
Isole Orcadi (Orcadi)	Da KW15 a KW17
Ebridi Esterne	Da HS1 a HS9
Mull	Da PA64 a PA75
Skye	da IV41 a IV56
Islay	Da PA42 a PA49
Arran	KA27
Bute	Da PA20 a PA21
Coll & Attinto	PA77, PA78
Isola Santa (Anglesey)	LL65
Portland	T5D
Lindisfarne (Isola Santa)	TD15
Isola di Man	Da IM1 a IM9
Jersey	Da JE1 a JE4
Guernsey	Da GY1 a GY10

Italia

San Marino	4789X
Livigno	23041
Vaticano	00120

Norvegia

Longyearbyen	9170
Svalbard	9171
Isfjord på Svalbard	9172
Ny-Alesund	9173
Hopen	9174
Sveagrauva	9175
Bjornoya	9176
Hornsund	9177
Barentsburg	9178
Pyramiden	9179

Portogallo

Madeira	9000 → 9390 9400
Azzorre	9500 → 9690 9700 → 9950 9960 → 9989