TERRATINTA group

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

L'offerta e la vendita di prodotti effettuata sul sito https://www.shop.terratintagroup.com sono regolate dalle presenti Condizioni Generali di Vendita. Per qualsiasi altra informazione legale, consulta la sezione *Privacy Policy*. Il Cliente è tenuto, prima di inoltrare il proprio ordine d'acquisto, a leggere accuratamente le presenti condizioni generali di vendita. L'inoltro dell'ordine di acquisto implica l'integrale conoscenza ed espressa accettazione sia delle suddette condizioni generali di vendita che di quanto indicato nel Modulo d'Ordine. Il Cliente è tenuto, una volta conclusa la procedura d'acquisto on line, a stampare e conservare le presenti condizioni generali di vendita ed il relativo modulo d'ordine, già visionati ed accettati.

1. Oggetto
1.1 Le presenti Condizioni Generali di Vendita hanno per oggetto la vendita di prodotti effettuata online tramite servizio di commercio elettronico sul sito https://www.shop.terratintagroup.com in considerazione dell'elevato numero dei prodotti messi a disposizione, le caratteristiche principali ed i prezzi degli stessi (ivi compreso ogni eventuale costo aggiuntivo) vengono chiaramente indicati direttamente sul sito.
1.2 I prodotti venduti sul sito possono essere acquistati e consegnati esclusivamente in Italia.

2. Soggetti
2.1 I prodotti sono venduti direttamente dalla società **TERRATINTA GROUP Srl SB** con sede in Fiorano Modenese (MO), Via Viazza II Tronco n 45, Codice Fiscale e numero di iscrizione del Registro delle Imprese di Modena 03197960366 (d'ora in avanti Terratinta o Venditore).
Per qualsiasi richiesta di informazione, è possibile contattare l'eCommerce Department di Terratinta Group Srl SB: assistenza@terratintagroup.com
2.2 Le presenti Condizioni Generali di Vendita disciplinano l'offerta, l'inoltro e l'accettazione di ordini d'acquisto di prodotti ceramici (pavimenti, rivestimenti di vario genere e formato) e/o complementi d'arredo.
2.3 I prodotti sono venduti al Cliente identificato dai dati inseriti all'atto della compilazione ed invio del modulo d'ordine in formato elettronico con contestuale accettazione delle presenti Condizioni Generali di Vendita.
2.4 Le offerte di prodotti presenti sul sito https://www.shop.terratintagroup.com si rivolgono esclusivamente a clienti maggiorenni. Coloro che non avranno compiuto 18 anni, per poter acquistare sul sito https://www.shop.terratintagroup.com, dovranno aver prima ottenuto il consenso scritto di uno dei genitori o di un tutore legale. Quanto precede vale sempre, non solo per il sito e-commerce https://www.shop.terratintagroup.com, ma per tutti i siti che effettuano vendite on-line. Realizzando un ordine attraverso questo sito web, il cliente garantisce di essere maggiore di età (18 anni) e di possedere la capacità legale di stipulare contratti vincolanti.
2.5 Al Cliente è fatto divieto di inserire nomi falsi, e/o inventati, e/o di fantasia, nella procedura di ordine on-line e nelle ulteriori comunicazioni. Il Venditore si riserva di perseguire legalmente ogni violazione ed abuso, nell'interesse e per la tutela dei consumatori tutti.
2.6 Accettando queste Condizioni di Vendita, inoltre, il cliente esonera il Venditore da ogni tipo di responsabilità derivante dall'emissione di documenti fiscali errati a causa di errori relativi ai dati forniti al momento dell'inserimento dell'ordine online, essendo egli stesso, come cliente, l'unico responsabile del loro corretto inserimento.

3. La vendita tramite servizio di commercio elettronico
3.1 Per contratto di vendita online si intende il contratto a distanza avente per oggetto la vendita di beni mobili (di seguito Prodotti) stipulato tra il Cliente e Terratinta, in qualità di Venditore, nell'ambito di un servizio di commercio elettronico organizzato dal Venditore che, per tale scopo, impiega la tecnologia di comunicazione a distanza denominata Internet.
3.2 Per concludere il contratto di acquisto di uno o più Prodotti, è necessario compilare il modulo d'ordine in formato elettronico (nel prosieguo Ordine) e trasmetterlo al Venditore attraverso Internet seguendo le relative istruzioni. Prima di trasmettere l'Ordine, il Cliente registrato al sito avrà la facoltà di accedere e modificare l'elenco dei prodotti presenti nel proprio carrello. Una volta inoltrato, l'Ordine rimarrà consultabile (ma non modificabile) dal Cliente registrato al sito nella sezione My Account per almeno 6 mesi dopo che lo stesso è stato trasmesso.
3.3 Nell'Ordine sono contenuti:
• un rinvio alle presenti Condizioni Generali di Vendita
• informazioni e immagini di ciascun Prodotto ed il relativo prezzo

• i mezzi di pagamento che si possono utilizzare
• le modalità di consegna dei Prodotti acquistati e i relativi costi di spedizione e consegna
• un rimando alle condizioni per l'esercizio del diritto di recesso
• le modalità e i tempi di restituzione dei prodotti acquistati.

3.4 Nonostante Terratinta adotti costantemente misure volte ad assicurare che le rappresentazioni fotografiche mostrate sul proprio Sito siano riproduzioni fedeli dei prodotti originali, ivi inclusa l'adozione di ogni soluzione tecnologica possibile per ridurre al minimo le imprecisioni, sono sempre possibili alcune variazioni dovute sia alle caratteristiche di risoluzione dei colori di cui è dotato il computer utilizzato dal Cliente, che alle caratteristiche del prodotto (ad es. variazione della tonalità). Di conseguenza, il Venditore non sarà responsabile dell'eventuale inadeguatezza delle rappresentazioni grafiche di prodotti mostrati sul Sito qualora fosse dovuta alle suddette ragioni tecniche e/o intrinseche dei prodotti, dal momento che tali rappresentazioni hanno meramente funzione illustrativa.

3.5 Prima di concludere il contratto, sarà chiesto al Cliente di confermare l'avvenuta lettura delle Condizioni Generali di Vendita comprensive dell'Informativa sul diritto di recesso e del trattamento dei dati personali.

3.6 Il contratto è concluso quando il Venditore riceve attraverso Internet il Modulo d'Ordine, previa verifica della correttezza dei dati relativi all'Ordine.

3.7 La lingua a disposizione per concludere il contratto con il Venditore è l'italiano e la Legge applicabile è quella italiana.

3.8 Concluso il contratto, il Venditore prenderà in carico l'ordine del Cliente per la sua evasione.

4. Evasione dell'ordine

4.1 Con la trasmissione dell'Ordine, il Cliente accetta incondizionatamente e si impegna ad osservare, nei rapporti con il Venditore, le presenti Condizioni Generali di Vendita.

4.2 Concluso il contratto, il Venditore trasmetterà al Cliente, per posta elettronica all'indirizzo mail indicato all'atto della registrazione, una conferma dell'Ordine, contenente un riepilogo delle informazioni descritte nei paragrafi precedenti.

4.3 Resta ferma la possibilità, da parte del Venditore, prima di inviare la Conferma dell'Ordine, di richiedere al Cliente, via e-mail o al telefono da questi indicato, ulteriori informazioni con riferimento all'Ordine inviato.

4.4 Il Venditore potrà non dar corso agli ordini d'acquisto del Cliente che non diano sufficienti garanzie di solvibilità o che risultino incompleti o non corretti ovvero in caso di indisponibilità dei prodotti. In questi casi, il Venditore informerà il Cliente per posta elettronica all'indirizzo mail indicato all'atto della registrazione)che il contratto non è concluso e che il Venditore non ha dato seguito al suo Ordine specificandone i motivi. In tale ipotesi la somma precedentemente impegnata sul mezzo di pagamento del Cliente verrà disimpegnata. Inoltre, nonostante ogni sforzo profuso dal Venditore, non è possibile escludere che per una piccola parte dei prodotti presenti nel sito https://www.shop.terratintagroup.com sia indicato per errore un prezzo diverso da quello effettivo. Il Venditore controllerà in ogni caso la correttezza dei prezzi dei prodotti durante il processo di verifica dell'Ordine e di successiva spedizione dei prodotti. Qualora, a causa di disguidi o altri inconvenienti, il prezzo indicato nel sito dovesse risultare inferiore al prezzo corretto di vendita di un prodotto, il Cliente verrà contattato per verificare se desidera ugualmente acquistare il prodotto al prezzo corretto. In caso contrario il relativo Ordine non potrà essere accettato. Qualora il prezzo corretto di un prodotto sia inferiore a quello indicato nel sito, il Venditore addebiterà al Cliente il solo prezzo corretto inferiore e il prodotto verrà comunque spedito.

4.5 Qualora i prodotti presentati sul sito web non siano più disponibili o in vendita successivamente all'invio dell'Ordine, sarà cura del Venditore comunicare al Cliente, tempestivamente ed in ogni caso entro trenta (30) giorni lavorativi a decorrere dal giorno successivo a quello dalla trasmissione dell'Ordine al Venditore, l'eventuale indisponibilità dei Prodotti ordinati. In tale ipotesi la somma precedentemente impegnata sul mezzo di pagamento del Cliente verrà disimpegnata.

4.6 Il Venditore si impegna a consegnare i prodotti ordinati al Cliente entro e non oltre 90 giorni dalla data di conclusione del contratto.

4.7 Ciascuna vendita effettuata dal Venditore tramite il servizio di vendita online potrà riguardare uno o più prodotti. Tutti gli ordini effettuati sul sito devono corrispondere alle normali necessità di consumo. Tale requisito trova applicazione sia in relazione al numero di prodotti acquistati con un singolo ordine, sia in caso di una pluralità di ordini relativi al medesimo prodotto, anche nel caso in cui ciascun Ordine comprenda un quantitativo di prodotti corrispondente alle normali necessità di consumo.

Terratinta Group Srl SB
Via Viazza II Tronco 45, 41042 Fiorano Modenese (MO) Italy | **T** +39 0536911408 | **F** +3905361940223
W www.terratintagroup.com | **E** info@terratintagroup.com | **VAT** IT03197960366

4.8 Il Venditore si riserva il diritto di rifiutare ordini provenienti da un Cliente con cui sia in corso un contenzioso e/o una contestazione relativo ad un precedente Ordine. Ciò si applica ugualmente a tutti i casi in cui il Venditore ritenga il Cliente inidoneo, ivi incluso, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il caso di precedenti violazioni di condizioni di contratto per l'acquisto online sul Sito o per qualsivoglia altra legittima motivazione, soprattutto qualora il Cliente sia stato coinvolto in attività fraudolente di qualsiasi genere.

5. Prezzi di vendita
5.1 Salvo diversa indicazione scritta, tutti i prezzi dei Prodotti e delle spese di spedizione e consegna indicati sul sito web e nell'Ordine sono da ritenersi IVA inclusa ed espressi in Euro. La validità dei prezzi indicati è sempre e solamente quella indicata dal sito web nel momento della trasmissione dell'Ordine attraverso Internet. I prezzi dei Prodotti e delle spese di spedizione e consegna possono variare senza obbligo di preavviso. Il Cliente dovrà accertarsi del prezzo finale di vendita prima di inoltrare il relativo Ordine.

6. Modalità di pagamento
Per il pagamento dei Prodotti e delle relative spese di spedizione e consegna il Cliente potrà seguire una delle modalità indicate nel modulo d'ordine del sito e che qui di seguito sono riepilogate:

- Carte di credito e carte prepagate
- Paypal
- Bonifico Bancario anticipato

6.2 Se, una volta che il Cliente avrà ricevuto la merce relativa al proprio Ordine, per qualsiasi motivo intenderà avvalersi del Diritto di recesso a seguito dell'avvenuto pagamento dei Prodotti acquistati online, il Venditore darà incarico all'Istituto Bancario di accreditare l'importo da rimborsare direttamente sullo strumento utilizzato per il pagamento, al netto delle spese di spedizione.
6.3 In nessun momento della procedura di acquisto il Venditore è in grado di conoscere le informazioni relative alla carta di credito del Cliente (ad esempio, il numero della carta di credito o la data della sua scadenza), trasmesse tramite connessione protetta da protocollo crittografato direttamente al sito del soggetto che gestisce il pagamento elettronico (Istituto bancario o Paypal). Nessun archivio informatico del Venditore conserverà tali dati.
6.4 In nessun caso il Venditore può quindi essere ritenuto responsabile per l'eventuale uso fraudolento e indebito di carte di credito e prepagate da parte di terzi.

7. Spedizione e consegna dei prodotti
7.1 Ogni spedizione contiene:
• i/il prodotti/o ordinati/o;
• il relativo documento di trasporto/fattura accompagnatoria;
• eventuale documentazione accompagnatoria richiesta;
• eventuale materiale informativo e di marketing;

7.2 Consegna delle Merci con trasporto a destino
7.3 Le Merci saranno consegnate all'indirizzo specificato dal Cliente. La consegna viene effettuata fino a destino in tutto il territorio nazionale da trasportatori specializzati incaricati dal Venditore.
7.4 Le Merci saranno scaricate a bordo strada, in prossimità del numero civico indicato dal Cliente, nel luogo più idoneo allo scarico che sia accessibile ai mezzi di trasporto, ove sia consentita la sosta del mezzo stesso. Qualora non fosse possibile raggiungere l'indirizzo indicato dal Cliente a causa di impedimenti o condizioni particolari legate alle vie d'accesso, la consegna avverrà nel punto più vicino fin dove il mezzo avrà possibilità di accedere. Non è comunque previsto servizio di facchinaggio sino al civico.
7.5 Non appena le Merci saranno state affidate dal Venditore al Trasportatore, quest'ultimo contatterà il Cliente per dargliene notizia e concordare una data ed una fascia oraria per la consegna delle stesse, presso l'indirizzo indicato dal Cliente al momento dell'acquisto, nei successivi 5 (cinque) giorni. Qualora il Cliente non sia in grado di ricevere la consegna delle Merci acquistate entro 10 (dieci) giorni successivi al contatto da parte del Trasportatore, o comunque qualora intenda posticipare la consegna, i costi di giacenza verranno addebitati al Cliente. Il Cliente prende atto che la consegna avverrà per fascia oraria e, pertanto, non potrà essere concordato un orario determinato. Il Trasportatore, alla data e nella fascia oraria concordata, effettuerà un solo tentativo di consegna. Qualora la consegna non dovesse aver luogo per assenza del Cliente, o comunque per cause a lui

Terratinta Group Srl SB
Via Viazza II Tronco 45, 41042 Fiorano Modenese (MO) Italy | **T** +39 0536911408 | **F** +3905361940223
W www.terratintagroup.com | **E** info@terratintagroup.com | **VAT** IT03197960366

imputabili, le Merci rientreranno presso il deposito del Trasportatore; in tale ipotesi sarà onere del Cliente contattare il Trasportatore e concordare con lo stesso le modalità di ritiro del materiale presso il deposito di quest'ultimo. In alternativa al predetto ritiro, il Cliente potrà contattare il Venditore per concordare una nuova spedizione; in tal caso il Cliente provvederà, prima della nuova spedizione, a rimborsare al Venditore le spese da questi sostenute per la giacenza e i costi di riconsegna delle Merci. Spese e costi verranno previamente illustrati al Cliente, affinché questi possa consapevolmente scegliere se richiedere una nuova consegna o se provvedere al ritiro delle Merci presso il deposito del Trasportatore. Qualora per la consegna delle Merci non sia possibile effettuare lo scarico in un'unica soluzione, a causa di limitazioni nell'accesso al luogo di destino, sarà facoltà del Venditore effettuare consegne ripartite, dandone ragionevole preavviso al Cliente.
7.6 Lo scarico delle Merci dal mezzo di trasporto, in quanto attività critica per salvaguardare l'integrità dei beni traportati, deve avvenire a cura del Trasportatore ed utilizzando unicamente le attrezzature di costui. Il Venditore non risponderà di danni cagionati dal Cliente qualora questi, personalmente e/o per il tramite di propri ausiliari, provveda allo scarico delle merci. Lo smaltimento dei pallet e degli imballi utilizzati per la consegna sono a totale carico del Cliente.
7.7 Il Cliente, al momento dell'ordine, deve specificare se il luogo di consegna della Merce non sia facilmente raggiungibile dai mezzi di trasporto e/o presenti particolari impedimenti e/o limitazioni (es. divieti di accesso, divieti di sosta e fermata, inaccessibilità della via per mezzi dotati di sponda idraulica, etc.) ai fini del trasporto. Il prezzo finale (prodotti + trasporto) verrà dunque formulato sulla base delle informazioni fornite dal Cliente e terrà conto dell'aumento di costi per via delle difficoltà di consegna. Il Cliente sarà sempre libero di non perfezionare l'ordine.
7.8 Il Cliente, nel fornire i dati relativi all'indirizzo di consegna, si fa garante della correttezza degli stessi. Il Cliente viene reso edotto che gli incarichi di trasporto verranno affidati dal Venditore sulla scorta delle informazioni ricevute; pertanto, in presenza di errori (in via esemplificativa, errato CAP, indirizzo, luogo etc.) il trasporto potrebbe non avere luogo, subire ritardi e/o comportare l'addebito di costi extra impossibili da preventivare (in quanto dipendenti dalle informazioni errate che il Cliente abbia fornito). Il Cliente esonera il Venditore da qualsiasi responsabilità e/o pregiudizio che possa derivare dall'indicazione di dati inesatti. L'eventuale richiesta di cambio dell'indirizzo di consegna, successivamente al perfezionamento dell'acquisto, potrà sempre essere comunicata per iscritto al Venditore che si riserva di valutare la possibilità di procedere in tal senso.

7.9 Consegna presso punto vendita autorizzato e ritiro a cura del cliente
7.10 Solo nel caso in cui sia specificatamente prevista questa opzione, i Prodotti acquistati potranno essere consegnati dal Venditore presso la propria Sede e/o presso un Rivenditore autorizzato.
In siffatta ipotesi, il Cliente riceverà un messaggio di avviso via SMS e/o email e da quel momento avrà fino a 10 giorni lavorativi di tempo per ritirare i Prodotti del suo Ordine secondo le modalità descritte nella Conferma d'Ordine.
7.11 Il mancato ritiro al termine di questo periodo comporterà l'annullamento dell'Ordine da parte del Venditore e il rimborso dell'intera somma precedentemente pagata. Il rimborso verrà effettuato a seconda del sistema di pagamento selezionato dal Cliente in fase di acquisto online.

8. Diritto di recesso
8.1 Solo nell'ipotesi in cui il Cliente che stipula il contratto rivesta il ruolo di Consumatore (intendendosi con tale definizione qualsiasi persona fisica che agisca sul sito per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta), avrà il diritto di recedere dal contratto concluso con il Venditore, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, comunicandolo al Venditore entro il termine di quattordici (14) giorni, decorrenti dal giorno in cui il Cliente o un terzo, designato dal Cliente e diverso dal Vettore, acquisisce il possesso fisico dei beni. Il termine si intende rispettato se il Cliente, comunicata ritualmente al Venditore la volontà di esercitare il proprio diritto di recesso, rispedisca i beni prima della scadenza del periodo di quattordici (14) giorni. Si rammenta al Cliente, come previsto dalla vigente normativa, che il diritto di recesso è escluso e non può quindi essere esercitato nel caso in cui i prodotti che egli ha acquistato siano stati personalizzati su sua esplicita richiesta al momento dell'inserimento dell'Ordine.
8.2 Per esercitare il diritto di recesso il Cliente ha le seguenti possibilità:
• accedere alla sezione contatti entro il termine di quattordici (14) giorni dal giorno del ricevimento del Prodotti, il Cliente potrà comunicare al Venditore la volontà di recedere dal contratto, segnalando quali Prodotti verranno restituiti.

Il Cliente dovrà accedere al seguente indirizzo https://shop.terratintagroup.com/contatti, compilare il form contatti indicando, fra le motivazioni, la richiesta di reso. Dovrà inserire il numero di ordine che ha ricevuto nella mail di conferma e il cognome di fatturazione;
• in alternativa a quanto sopra, il Cliente potrà anche presentare una qualsiasi altra esplicita dichiarazione della sua volontà di esercitare il diritto di recesso, anche completando il Modulo di Recesso ai sensi dell'allegato I, parte B del D.Lgs 21/2014 che dovrà trasmettere al Venditore mediante raccomandata A.R. o posta certificata (Pec) al seguente indirizzo: terratintagroup@pec.it
8.3 All'atto della compilazione del Modulo di Reso Online il Cliente riceverà tutte le informazioni necessarie per la restituzione dei Prodotti.
8.4 Il diritto di recesso è sottoposto alle seguenti condizioni:
• i Prodotti resi vanno restituiti nella loro interezza e non su parti o componenti di essi anche nel caso di kit;
• i Prodotti resi non devono essere stati utilizzati, sporcati o danneggiati e non devono riportare manifesti segni d'uso;
• i Prodotti resi devono essere restituiti confezionati possibilmente come gli sono stati spediti, nel loro imballo originario;
• i Prodotti resi devono essere inviati al Venditore in una sola spedizione. Il Venditore si riserva il diritto di non accettare Prodotti di uno stesso Ordine resi e spediti in momenti diversi;
• i Prodotti resi devono essere consegnati al corriere entro quattordici (14) giorni decorrenti dalla data in cui il Cliente ha comunicato la propria volontà di esercitare il diritto di recesso (purché anche detto termine di legge sia stato rispettato);
8.5 Se il diritto di recesso è stato esercitato dal Cliente conformemente alle precedenti condizioni (paragrafo 8.4), il Venditore è tenuto a rimborsare al Cliente le somme versate entro e non oltre quattordici (14) giorni dal giorno in cui questo ultimo è stato informato dal Cliente della sua decisione di esercitare il diritto di recesso, a condizione che il Venditore abbia già ricevuto la restituzione dei beni integri e/o non alterati. Il Venditore utilizzerà per il riaccredito lo stesso mezzo di pagamento utilizzato dal Cliente per la transazione iniziale, a meno che non venga richiesto esplicitamente al Venditore di utilizzare un mezzo diverso e quest'ultimo vi acconsenta. A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, le modalità di rimborso che potranno essere utilizzate sono le seguenti: riaccredito sulla carta di credito o sul conto PayPal, bonifico sul conto corrente, ecc.
8.6 Per la restituzione il Cliente dovrà servirsi esclusivamente del Trasportatore indicato dal Venditore: in questo modo il Cliente non dovrà anticipare il pagamento delle spese di restituzione dei prodotti acquistati perché tale pagamento sarà effettuato direttamente dal Venditore.
8.7 Successivamente il Venditore, fatta eccezione per i casi di restituzione per difetto del prodotto, tratterrà dal rimborso dovuto al Cliente una somma a *forfait* pari al costo in precedenza da egli sostenuto per la spedizione e consegna al domicilio dei prodotti acquistati, ovvero le spese di spedizione normalmente previste per la consegna.
Inoltre, dal momento della riconsegna dei prodotti acquistati al Trasportatore indicato dal Venditore nel modulo di reso online, il Venditore esonera il Cliente da qualsiasi responsabilità in caso di smarrimento o danneggiamento dei prodotti durante il trasporto.
8.8 Nel caso di esercizio del diritto di recesso senza il rispetto delle modalità sopra indicate (ad es. oltre i quattordici (14) giorni previsti dalla legge, oppure senza aver compilato il Modulo di reso on line, oppure senza il rispetto delle condizioni previste al precedente punto 8.4, il Cliente non avrà diritto al rimborso delle somme già corrisposte al Venditore. Entro dieci (10) giorni dall'invio della email con cui sarà comunicata al Cliente la mancata accettazione del reso, rispondendo alla email stessa il Cliente sceglie di riottenere, a sue spese, i prodotti nello stato in cui sono stati restituiti al Venditore. In caso contrario, il Venditore potrà trattenere i prodotti, oltre alle somme già pagate per il loro acquisto.
8.9 Il Diritto di recesso non può essere applicato nel caso di prodotti personalizzati su esplicita richiesta del Cliente al momento dell'inserimento dell'Ordine.
8.10 Il diritto di recesso è inoltre escluso in tutti i casi di spedizione, a favore del cliente, di campioni rappresentativi dei prodotti venduti, non trattandosi appunto di contratto di vendita.

Art. 9 Verifica dei prodotti
9.1 Fatto salvo il Diritto di recesso di cui al precedente capo 8, all'atto della consegna dei Prodotti il Cliente è chiamato a verificare le condizioni degli stessi ed eventualmente a denunciare al Venditore la presenza di quei vizi che la persona di media diligenza avrebbe potuto rilevare a seguito di un'attenta ispezione delle Merci medesime. Il Cliente è comunque tenuto a denunciare la presenza di vizi palesi dei Prodotti entro i termini di legge, ed in ogni caso prima di procedere alla messa in opera degli stessi. Il Venditore non sarà responsabile per i costi di messa in opera di prodotti

Terratinta Group Srl SB
Via Viazza II Tronco 45, 41042 Fiorano Modenese (MO) Italy | **T** +39 0536911408 | **F** +3905361940223
W www.terratintagroup.com | **E** info@terratintagroup.com | **VAT** IT03197960366

palesemente viziati e/o difformi da quanto convenuto, né per gli oneri necessari alla loro rimozione e/o per il ripristino dei locali e/o per qualsiasi danno indiretto e/o consequenziale che potesse essere stato prevenuto usando l'ordinaria diligenza nell'esaminare i Prodotti.
9.2 Il Cliente prende atto e riconosce che il Venditore non offre garanzie diverse da quelle previste per legge; queste differiscono a seconda che il Cliente rivesta o meno la qualità di Consumatore.
9.3 Al fine di consentire una celere gestione della contestazione, il Cliente è invitato a fornire, fin dal momento del reclamo (da inviarsi all'indirizzo assistenza@terratintagroup.com), le informazioni di seguito elencate: numero di ordine, numero di fattura, nome del prodotto e codice dello stesso, quantità, oggetto e descrizione del vizio e/o della difformità. Se possibile, il Cliente dovrà fornire documentazione fotografica a sostegno del proprio reclamo.
9.4 Il Cliente prende atto e riconosce che i Prodotti, specie quelli ceramici, potrebbero avere una tonalità di colore lievemente diversa da quella dei campioni esposti al pubblico e/o visionati dal Cliente. Trattandosi di difformità cromatiche notoriamente tollerate nell'ambito del commercio di prodotti ceramici ed impossibili da prevedere e/o prevenire, rimane inteso tra le parti che la consegna di materiale di tonalità lievemente differente rispetto ai campioni visionati non costituisce inadempimento contrattuale in capo al Venditore.

Art. 10 Reclami
Il Venditore dovrà gestire i reclami con cortesia, correttezza e professionalità, assicurandosi che nei tempi tecnici necessari per l'accertamento della presenza del lamentato vizio e delle cause di questo venga data al Cliente una risposta chiara ed esaustiva. A tale fine, il Cliente potrà indirizzare le proprie doglianze scrivendo al seguente indirizzo di posta elettronica: assistenza@terratintagroup.it. Viene altresì messa a disposizione dei Clienti la pagina dedicata ai reclami, disponibile al seguente indirizzo: https://shop.terratintagroup.com/contatti

11. Garanzia di Legge
11.1 Fatto salvo il diritto di recesso di cui al precedente capo 8, all'atto della consegna, i Prodotti dovranno essere controllati dal Cliente al fine di accertare che essi corrispondano agli articoli ordinati e che non presentino difetti di conformità. Alla vendita dei Prodotti sono applicabili le garanzie legali previste dalla vigente normativa (Articoli 129 e seguenti del Codice del Consumo relativi alla garanzia legale di conformità dei beni). Tutti i prodotti venduti dal Venditore sono coperti dalla garanzia legale per i difetti di conformità di due (2) anni dal momento della consegna del bene: ciò significa che il Venditore è responsabile quando il difetto di conformità si manifesta entro questo termine. Il difetto di conformità del prodotto deve essere comunicato al Venditore entro due (2) mesi dalla sua scoperta (salvo che ciò non risulti in contrasto con norme imperative prevalenti del Paese di residenza abituale del Cliente), contattando il Servizio Clienti o gli indirizzi indicati nel successivo articolo 12 compilando il relativo modulo di reso On Line presente nello Stato dell'Ordine. Se il Cliente non comunica il difetto entro questo termine, decade dai diritti sottoindicati.
11.2 In caso di difetto di conformità, il Cliente ha diritto di richiedere la riparazione e/o la sostituzione del prodotto, senza spese. Nel caso in cui i suddetti rimedi non fossero possibili o fossero eccessivamente onerosi, il Cliente avrà diritto ad una riduzione del prezzo pagato o alla risoluzione del Contratto di vendita ed al conseguente rimborso del prezzo pagato, ai sensi dell'art. 130 del Codice del Consumo.
11.3 Tutti i costi di restituzione per prodotti che presentino difetti di conformità saranno sostenuti dal Venditore.

12. Contatti
12.1 Per qualsiasi richiesta di informazione, il team eCommerce di Terratinta Group Srl SB è a disposizione e può essere contattato alla seguente Email: assistenza@terratintagroup.com, oppure al seguente indirizzo: Via Viazza II Tronco n° 45, 41042 Fiorano Modenese, Modena.

13. Comunicazioni al cliente
13.1 Il Cliente prende atto, accetta e dà il suo consenso circa al fatto che tutte le comunicazioni e/o documentazione riguardanti l'acquisto dei Prodotti, verranno inviate all'indirizzo di posta elettronica indicato al momento della registrazione, con possibilità di scaricare le informazioni su supporto duraturo nei modi e nei limiti previsti dal Sito.

14. Privacy

Terratinta Group Srl SB
Via Viazza II Tronco 45, 41042 Fiorano Modenese (MO) Italy | **T** +39 0536911408 | **F** +3905361940223
W www.terratintagroup.com | **E** info@terratintagroup.com | **VAT** IT03197960366

14.1 Il Cliente potrà ottenere tutte le informazioni su come verranno trattati i propri dati personali accedendo alla Privacy Policy del Venditore al seguente link: https://shop.terratintagroup.com/privacypolicy

15. Legge applicabile, soluzione delle controversie e foro competente

15.1 Le presenti Condizioni Generali di Vendita sono disciplinate dal Diritto italiano e saranno interpretate in base ad esso, fatta salva qualsiasi diversa norma imperativa prevalente del Paese di residenza abituale del Cliente. Di conseguenza l'interpretazione, esecuzione e risoluzione delle Condizioni Generali di Vendita sono soggette esclusivamente alla Legge Italiana (fatta salva qualsiasi diversa norma imperativa prevalente del Paese di residenza abituale del Cliente) ed eventuali controversie inerenti e/o conseguenti alle stesse dovranno essere risolte in via esclusiva dall'Autorità giurisdizionale Italiana, come di seguito meglio precisato. In particolare, qualora il Cliente rivesta la qualifica di Consumatore, le eventuali controversie dovranno essere risolte dal Tribunale del luogo di domicilio o residenza dello stesso in base alla legge applicabile oppure, a scelta del Consumatore in caso di azione intrapresa dal Consumatore stesso

Qualora il Cliente agisca invece nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, le parti consensualmente stabiliscono la competenza esclusiva del Foro di Modena.

15.2 Piattaforma online per la risoluzione alternativa delle controversie (ODR).

Premesso che Terratinta Group Srl SB è sempre disponibile a cercare una soluzione amichevole alle controversie insorte, attraverso i contatti diretti indicati al punto 10, si informano i Clienti che, secondo l'articolo 14 del Regolamento UE n. 524/2013 e dalla risoluzione sugli ODR di cui allo Statutory Instrument n. 500/2015 in vigore dal 15 febbraio 2016, è stata istituita da parte della Commissione Europea una piattaforma online per la risoluzione delle controversie ODR ("Online Dispute Resolution") derivate dall'acquisto di beni online accessibile al seguente link: https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage

Attraverso la piattaforma ODR, il Cliente potrà consultare l'elenco degli organismi ODR, trovare il link di ciascuno di essi e avviare una procedura di risoluzione on-line delle controversie. Maggiori informazioni sulla piattaforma sono disponibili al seguente link: https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.about.show

16. Modifica e aggiornamento

Il Venditore può apportare modifiche o emendamenti alle presenti Condizioni Generali di Vendita in qualsiasi momento. Pertanto, sarà richiesto al Cliente di accettare esclusivamente le Condizioni Generali di Vendita in vigore al momento del relativo acquisto. Le nuove Condizioni Generali di Vendita saranno efficaci dalla data di pubblicazione sul sito web https://shop.terratintagroup.com in relazione ad ordini di acquisto presentati successivamente a tale data.

TERRATINTA group

Modulo di Recesso

TUTTI I CAMPI INDICATI SONO DA COMPILARE

Nome
Cognome
Email
Telefono
Nr. Ordine
Motivo del reso

Il cliente che intende avvalersi del diritto di recesso dovrà trasmettere al Venditore il presente modulo **compilato in tutte le sue part**.
Per l'invio potrà utilizzare raccomandata A.R. o Posta Certificata (Pec) da spedire al seguente indirizzo: terratintagroup@pec.it.

In alternativa, il Cliente dovrà accedere al seguente indirizzo https://shop.terratintagroup.com/contatti, compilare il form contatti nelle sue parti obbligatorie indicando, fra le motivazioni, la Richiesta di reso e procedere all'invio online.

Terratinta Group Srl SB
Via Viazza II Tronco 45, 41042 Fiorano Modenese (MO) Italy | **T** +39 0536911408 | **F** +3905361940223
W www.terratintagroup.com | **E** info@terratintagroup.com | **VAT** IT03197960366