

## Procedura di reclamo del negozio online levinfelin.it

### Articolo 1

#### Disposizioni generali

1. La presente procedura di reclamo regola la procedura di LevinFelin Europe, s.r.o., con sede legale in Čerešňová 1454/1A, 900 25 Chorvátsky Grob, Slovacchia, Numero ID: 55971318 Partita IVA: SK2122140922, registrato nel registro commerciale del tribunale distrettuale di Žilina, sezione Sro, 83908/L (di seguito denominato "Venditore" nella relativa forma grammaticale) e **l'Acquirente** (di seguito denominato "**Acquirente**" nella relativa forma grammaticale) nell'esercizio dei diritti derivanti dalla responsabilità del Venditore per i difetti della merce acquistata sulla base del Contratto di Acquisto concluso a distanza tra l'Acquirente e il Venditore (di seguito denominato "**Contratto di Acquisto**" nella relativa forma grammaticale) attraverso l'e-commerce sul sito [www.levinfelin.it](http://www.levinfelin.it) (di seguito denominato "levinfelin.it") e i diritti e gli obblighi **dell'Acquirente e del Venditore** (il Venditore e l'Acquirente insieme di seguito denominati "Parti") in relazione ad esso.
2. La procedura dell'Acquirente, che è un consumatore ai sensi dell'art. 3 del Codice del Consumo (d.lgs. 206/2005) nella forma grammaticale appropriata), nell'esercizio dei diritti derivanti dalla responsabilità del Venditore per i difetti della merce acquistata su [levinfelin.it](http://levinfelin.it), così come la regolamentazione dei diritti e degli obblighi delle parti ad essa collegati è disciplinata dal Parte IV, Titolo III del codice del consumo, riportato „Garanzia legale di conformità e garanzie commerciali per i beni di consumo“, e articoli seguenti del Codice del Consumo tutela dei consumatori e dalle norme specifiche del Codice del Consumo che disciplinano la vendita di beni e/o la fornitura di servizi nell'ambito di un contratto a distanza o di un contratto concluso al di fuori dei locali commerciali del venditore.
3. La procedura dell'Acquirente, che non è un consumatore ai sensi dell'art. 3 del Codice del Consumo (d.lgs. 206/2005), nell'esercizio dei diritti derivanti dalla responsabilità del Venditore per i difetti della merce acquistata su [levinfelin.it](http://levinfelin.it), così come la regolamentazione dei diritti e degli obblighi delle parti ad essa collegati, è disciplinata dal Libro IV – Titolo III – Capo I del Codice Civile, della vendita.
4. Inviando un ordine elettronico al Venditore, l'Acquirente conferma di aver letto la Procedura Reclami del Venditore e di accettarla incondizionatamente. Al momento dell'invio dell'ordine elettronico al venditore, la procedura di reclamo diventa vincolante per l'acquirente.
5. La procedura di reclamo è disponibile pubblicamente su **[levinfelin.it](http://levinfelin.it)**.

## **Articolo II**

### **Ispezione delle merci al ricevimento**

1. Al ricevimento della merce, l'Acquirente è tenuto a controllare che l'imballaggio in cui la merce è imballata non sia danneggiato. In caso di danni, è necessario contestare il danneggiamento dell'imballaggio direttamente al vettore - corriere nel luogo di consegna della merce ed esporre per iscritto i difetti riscontrati durante il trasporto. Se l'acquirente accetta la merce nonostante l'evidente danno all'imballaggio, il venditore non riconoscerà alcun reclamo successivo per questo motivo.
2. L'acquirente è obbligato a controllare la merce consegnata dopo il suo ricevimento.
3. Se l'acquirente scopre l'incompletezza della merce o qualsiasi danno alla merce causato dal trasporto, che non si manifesta con danni esterni all'imballaggio, è obbligato a presentare immediatamente un reclamo al venditore. Se l'acquirente non presenta un reclamo al venditore entro il termine previsto dalla frase precedente, la consegna della merce sarà considerata completa ed esente da difetti e non saranno accettati reclami per questo motivo.
4. L'acquirente ha l'obbligo di denunciare al venditore i difetti della merce acquistata su **levinfelin.it** senza indebito ritardo secondo le condizioni stabilite dalle disposizioni pertinenti codice del Consumo e del Codice Civile.

## **Articolo III**

### **Reclami e recesso dal contratto d'acquisto**

1. **Recesso dal contratto d'acquisto senza indicare un motivo ai sensi della legge sulla protezione dei consumatori nella vendita a distanza di beni** Se il Contratto d'Acquisto è concluso con mezzi di comunicazione a distanza (in questo caso, commercio elettronico su Internet) e se il Venditore ha fornito tempestivamente e correttamente all'Acquirente in qualità di consumatore le informazioni sul diritto di recesso dal contratto ai sensi dell'art. 49 e ss. del Codice del Consumo, dell'art. l'Acquirente come consumatore ha il diritto di recedere dal Contratto d'Acquisto entro 14 giorni dalla data di ricevimento della merce ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo. **Le istruzioni dettagliate sul diritto dell'Acquirente di recedere dal Contratto d'Acquisto e le informazioni dettagliate sull'esercizio del diritto dell'Acquirente di recedere dal Contratto d'Acquisto e sui diritti e gli obblighi delle Parti al momento del recesso dell'Acquirente dal Contratto d'Acquisto sono fornite negli articoli XI, XII e XIII delle Condizioni Generali del Venditore (di seguito denominate "CG"), il cui testo è pubblicato su levinfelin.it e sono da considerarsi conformi**

al Codice del Consumo e delle altre disposizioni in materia di pratiche commerciali ingannevoli (ex plurimus, Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 146), nonché in linea con le direttive e le risoluzioni dell'Autorità Garante.

## **2. Esercizio del diritto di cambiare o riparare la merce (rimozione dei difetti), recesso dal contratto d'acquisto a causa di difetti della merce**

2.1 Il venditore è responsabile dei difetti dell'oggetto venduto al momento del ricevimento da parte dell'acquirente. Se la merce ha un difetto che può essere rimosso, l'acquirente ha il diritto di farlo riparare gratuitamente, in modo tempestivo e corretto. Il venditore è obbligato a rimuovere il difetto senza indebito ritardo. L'acquirente può, invece di rimuovere il difetto, richiedere la sostituzione della merce o, se il difetto riguarda solo una parte della merce, la sostituzione della parte, se questo non comporta costi sproporzionati per il venditore in relazione al prezzo della merce o alla gravità del difetto. Il venditore può sempre, invece di rimuovere il difetto, sostituire l'articolo difettoso con uno senza difetti, se questo non causa gravi inconvenienti all'acquirente. Il venditore può sempre sostituire la merce difettosa con merce senza difetti invece di rimuovere il difetto, se questo non causa gravi inconvenienti all'acquirente.

2.2 Se la merce presenta un difetto che non può essere eliminato e che impedisce il corretto utilizzo della merce come merce senza difetti, l'Acquirente ha il diritto di far sostituire la merce o di recedere dal Contratto d'Acquisto. Gli stessi diritti si applicano all'acquirente se i difetti sono rimediabili, ma se l'acquirente non può utilizzare la merce in modo appropriato a causa della ricomparsa del difetto dopo la riparazione o a causa di un numero maggiore di difetti. Se ci sono altri difetti irrimediabili, l'acquirente ha diritto a uno sconto ragionevole sul prezzo della merce.

2.3 L'acquirente può esercitare il diritto di riparare o sostituire la merce in uno dei seguenti modi, vale a dire:

a) Consegnando un reclamo scritto insieme alla merce e la prova di acquisto della merce per posta all'indirizzo di corrispondenza del venditore, cioè: **LevinFelin Italy, LevinFelin Europe, s.r.o., Via Antonio Ligabue n.21, 31048 San Biagio di Callalta TV, Italia**

**Telefono: 0039 351 824 9795 e-mail: [info@levinfelin.it](mailto:info@levinfelin.it)**

b) Compilando e inviando il Modulo pubblicato sul sito [levinfelin.it](http://levinfelin.it), che l'Acquirente può anche scaricare [QUI](#) e inviare all'indirizzo e-mail [info@levinfelin.it](mailto:info@levinfelin.it)

2.4 Se l'Acquirente presenta un reclamo, il Venditore o il suo dipendente autorizzato o la persona designata è tenuto a informare l'Acquirente dei suoi diritti ai

sensi del Codice del Consumo o del Codice Civile, che sono indicati nei paragrafi 2.1 e 2.2 del presente Regolamento Reclami, vale a dire il diritto di richiedere la sostituzione della merce, la riparazione (rimozione dei difetti) della merce, un ragionevole sconto sul prezzo della merce o il diritto di recedere dal contratto.

2.5 Ai sensi della disciplina che tutela il consumatore dalla responsabilità del venditore, se l'acquirente presenta un reclamo, il venditore o un dipendente o una persona designata autorizzata dal venditore è obbligato, in base alla decisione dell'acquirente su quale di questi diritti l'acquirente rivendica, a determinare immediatamente il modo di gestire il reclamo, nei casi complessi non più tardi di 3 giorni lavorativi dalla data di presentazione del reclamo, nei casi giustificati, in particolare se è richiesta una valutazione tecnica complessa dello stato della merce, non più tardi di 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo. Una volta determinato il metodo di trattamento del reclamo, il reclamo deve essere trattato immediatamente; in casi giustificati, il reclamo può anche essere trattato più tardi; tuttavia, il trattamento del reclamo non deve richiedere più di 30 giorni dalla data del reclamo. Dopo la scadenza del periodo di elaborazione del reclamo, l'Acquirente ha il diritto di recedere dal Contratto d'Acquisto o ha il diritto di cambiare il prodotto con un nuovo prodotto.

2.6 Nel caso di un reclamo presentato entro 12 mesi dall'acquisto della merce, il venditore può rifiutare il reclamo solo sulla base di una valutazione professionale. Indipendentemente dal risultato della valutazione del venditore, l'Acquirente non sarà tenuto a pagare i costi della valutazione del venditore o qualsiasi altro costo relativo alla valutazione del venditore. Il venditore deve fornire all'acquirente una copia della valutazione che giustifica il rifiuto del reclamo entro e non oltre 14 giorni dalla data di liquidazione del reclamo.

2.7 Se il Venditore rifiuta un reclamo presentato dopo 12 mesi dall'acquisto della merce, il Venditore è obbligato ad informare l'Acquirente sulla persona a cui il prodotto può essere inviato per una valutazione professionale, indicando questa informazione nel documento sulla gestione del reclamo. Ai fini della gestione dei reclami, si intende per valutazione del venditore, tra l'altro, l'opinione di una persona autorizzata o di una persona autorizzata dal produttore ad effettuare riparazioni in garanzia.

2.8 Se il Prodotto viene inviato a una persona designata per una valutazione da parte di un esperto, i costi della valutazione dell'esperto e tutti gli altri costi correlati ragionevolmente sostenuti saranno sostenuti dal Venditore indipendentemente dal risultato della valutazione dell'esperto. Se l'acquirente prova la responsabilità del venditore per il difetto tramite la perizia, l'acquirente può presentare nuovamente il

reclamo; il periodo di garanzia non scade durante l'esecuzione della perizia. Il Venditore è obbligato a rimborsare l'Acquirente entro 14 giorni dalla data di riaffermazione del reclamo per tutti i costi sostenuti per la perizia, nonché per tutti i costi correlati ragionevolmente sostenuti. Il reclamo riaffermato non può essere respinto.

2.9 Ai sensi del Codice del Consumo e delle altre disposizioni in materia di pratiche commerciali ingannevoli (ex plurimus, Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 146, Capo II, Sez. I, art. 21) il Venditore è obbligato a rilasciare una conferma all'Acquirente quando fa un reclamo. In caso di reclamo secondo la clausola 2.3 a) del presente regolamento sui reclami, vale a dire quando un reclamo scritto viene consegnato insieme alla merce per posta all'indirizzo di corrispondenza del venditore (**LevinFelin Italy, LevinFelin Europe, s.r.o., Via Antonio Ligabue n.21, 31048 Olmi San Biagio di callalta TV, Italia**), il venditore fornirà all'acquirente una conferma del reclamo immediatamente, ma al più tardi insieme a una prova della liquidazione del reclamo, inviando una e-mail di conferma all'indirizzo e-mail dell'acquirente fornito da quest'ultimo al momento dell'ordine della merce. Quando un reclamo viene fatto nel modo previsto dalla clausola 2.1(b) del presente Regolamento Reclami, cioè compilando e inviando il Modulo pubblicato su [levifelin.it](http://levifelin.it), che l'Acquirente può anche scaricare [QUI](#) e inviare all'indirizzo e-mail [info@levinfelin.it](mailto:info@levinfelin.it), il Venditore rilascia all'Acquirente una copia del Rapporto Reclami come conferma del reclamo.

In ogni caso, quando il reclamo è inviato per posta, fa fede la ricevuta di consegna al Venditore.

3. il Venditore è obbligato a rilasciare un documento scritto al Cliente entro 30 giorni dalla data del reclamo. Questo documento scritto è una copia del Rapporto di reclamo con una casella compilata di gestione del reclamo o una lettera contenente una notifica scritta di gestione del reclamo.

## **Articolo IV**

### **Condizioni di garanzia e periodo di garanzia**

1. All'acquirente è concesso un periodo di garanzia di 24 mesi per la merce consegnata. Il periodo di garanzia inizia il giorno in cui la merce viene consegnata all'acquirente. Qualsiasi difetto della merce e i reclami derivanti dai difetti della merce devono essere presentati prima della fine del periodo di garanzia. Alla scadenza del periodo di garanzia, il diritto di reclamo scade.

2. Ogni merce acquistata dal Venditore sarà accompagnata da una fattura (prova di acquisto della merce) al momento della consegna all'Acquirente, che servirà anche come documento di garanzia.

3. Solo le merci acquistate dal venditore e completamente pagate possono essere reclamate. L'acquirente è obbligato a descrivere nel modo più preciso possibile il difetto per il quale si reclama la merce.

4. Un cambiamento nelle caratteristiche della merce che si è verificato durante il periodo di garanzia a causa di usura, uso improprio, cura inadeguata o impropria, cambiamenti naturali dei materiali con cui la merce è fatta, a seguito di qualsiasi danno da parte dell'acquirente o di terzi o qualsiasi altro intervento improprio non sarà considerato un difetto della merce.

## **Articolo V**

### **Risoluzione alternativa delle controversie**

1. Se l'acquirente non è soddisfatto del modo in cui il venditore ha trattato il suo reclamo o ritiene che il venditore abbia violato i suoi diritti, l'acquirente ha il diritto di contattare il venditore con una richiesta di riparazione. Se il Venditore risponde alla richiesta dell'Acquirente ai sensi della frase precedente in modo negativo o non risponde a tale richiesta entro 30 giorni dalla data del suo invio da parte dell'Acquirente, l'Acquirente ha il diritto di presentare una proposta per l'avvio di una risoluzione alternativa delle controversie ai sensi delle disposizioni del Titolo II-bis, art. 141 e ss. del Codice del Consumo. L'entità competente per la risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori con il Venditore o un'altra entità giuridica competente autorizzata registrata nell'elenco delle entità di risoluzione alternativa delle controversie tenuto dal Ministero dello Sviluppo economico della Repubblica Italiana ai sensi dell'art. 141-ter del Codice del Consumo per cui l'Acquirente ha il diritto di scegliere a quale delle suddette entità alternative di risoluzione delle controversie rivolgersi. La possibilità di andare in tribunale non viene esclusa. L'Acquirente può utilizzare la piattaforma di risoluzione delle controversie online disponibile su <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> per richiedere una risoluzione alternativa delle controversie per la loro controversia con i consumatori.

2. La proposta dell'acquirente per l'avvio della risoluzione alternativa delle controversie deve, includere:

a) nome e cognome del consumatore, indirizzo di consegna, indirizzo elettronico e contatto telefonico, se presente,

b) l'esatta designazione del venditore,

- c) una descrizione completa e comprensibile dei fatti materiali,
- d) un'indicazione di ciò che l'acquirente, come consumatore, sta cercando,
- e) la data in cui l'Acquirente come consumatore ha contattato il Venditore con una richiesta di risarcimento e l'informazione che il tentativo di risolvere la controversia direttamente con il Venditore non ha avuto successo,
- f) una dichiarazione che la stessa proposta non è stata inviata a un altro ente di risoluzione alternativa delle controversie, la questione non è stata decisa da un tribunale o da un tribunale arbitrale, non è stato concluso un accordo di mediazione nella questione, o la risoluzione alternativa delle controversie non è stata completata nella questione nel modo previsto dal Codice del Consumo.

## **Articolo VI**

### **Trattamento dei dati personali**

1. Il Venditore tratta i dati personali dell'Acquirente allo scopo di elaborare il reclamo. Il Venditore fornirà i dati personali dell'Acquirente ai destinatari ai quali è obbligato a fornire i dati personali per legge, Il Venditore procederà al trattamento dei dati personali dell'Acquirente in conformità con le disposizioni dei regolamenti applicabili sulla protezione dei dati personali. L'Acquirente riconosce che è obbligato a fornire i suoi dati personali in modo corretto e veritiero e ad informare il Venditore senza indebito ritardo di qualsiasi modifica dei suoi dati personali. La base giuridica del trattamento è l'obbligo legale del titolare del trattamento ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera c), del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) (di seguito "**Regolamento**" nella forma grammaticale appropriata) derivanti dalla legge sulla protezione dei consumatori. Non c'è profilazione o trasferimento a un paese terzo. L'acquirente è obbligato a fornire i dati personali ai fini dell'elaborazione del reclamo, la mancata fornitura può comportare la mancata elaborazione del reclamo. I dati personali saranno trattati e archiviati dal Venditore in conformità con i regolamenti specifici per un periodo di 5 anni dalla data di risoluzione del reclamo. L'Acquirente, in qualità di persona interessata i cui dati personali sono trattati dal Venditore, ha il diritto di richiedere al Venditore l'accesso ai dati personali che lo riguardano, nonché il diritto alla rettifica, alla limitazione del trattamento di tali dati. Se le richieste della persona interessata sono manifestamente infondate o irragionevoli, in particolare a causa del loro carattere ripetitivo, il Venditore può esigere una tassa ragionevole che tenga conto dei costi amministrativi per fornire le informazioni o rifiutare di dare seguito alla richiesta. Se la persona interessata ritiene che il trattamento dei dati personali che la riguardano violi le norme applicabili in materia di protezione dei dati, ha

il diritto di presentare un reclamo all'autorità di controllo, che è il Garante per la Protezione dei dati personali. Qualsiasi domanda relativa alla protezione dei dati personali deve essere indirizzata alla persona responsabile tramite il seguente indirizzo email: [info@levinfelin.it](mailto:info@levinfelin.it) .

2. Ulteriori informazioni sul trattamento dei dati personali e sui diritti dell'interessato sono disponibili [qui](#). **Articolo VII**

### **Disposizioni finali**

1. Il Venditore si riserva il diritto di modificare e/o integrare la procedura di reclamo in qualsiasi momento. Le modifiche e/o integrazioni al presente Regolamento Reclami entrano in vigore alla data della loro pubblicazione su **levinfelin.it**.

In Chorvátsky Grob, Slovacchia 01.01.2024