

Condizioni Generali di Vendita

In vigore dal 01/11/2020

1. Denominazione del Sito, dati societari del soggetto venditore e titolarità del nome a dominio

1.1 Il sito www.accentraitalia.it (“**Sito**”) è il sito informativo e di commercio elettronico della società Accentra Italia S.r.l., con sede legale in Firenze, via Caterina Franceschi Ferrucci n. 36, capitale sociale di euro 10.000,00 i.v., R.E.A. FI -635516 iscritta al Registro Imprese di Firenze, con numero di iscrizione, Partita Iva e Codice Fiscale 06529460484.

1.2 Il Sito è di proprietà di Accentra Italia S.r.l., che è anche il soggetto titolare del nome a dominio.

2. Identificazione del soggetto venditore; uso del marchio “Accentra Italia”

2.1 I prodotti commercializzati e/o acquistati sul Sito (“**Prodotti**”) sono offerti e venduti da Accentra Italia S.r.l., come meglio identificata all’art. 1.1 (“**Accentra Italia**”).

2.2 Accentra Italia è, pertanto, l’unica controparte dell’utente che intende acquistare uno o più prodotti tramite il Sito ed è quindi (i) il soggetto a cui l’utente indirizza il proprio ordine, al fine di accettare l’offerta e concludere il contratto di vendita; (ii) il soggetto che assume nei confronti dell’utente gli obblighi di natura precontrattuale derivanti dall’offerta; (iii) il soggetto che conclude con l’utente il contratto di vendita, assumendone i relativi obblighi e diritti. Il contratto di acquisto concluso tramite il Sito è quindi concluso tra l’utente e Accentra Italia srl.

2.3 Sul Sito e nelle comunicazioni con la clientela relative al Sito, Accentra Italia agisce sotto l’insegna e/o con l’uso del patronimico “Accentra Italia”. Pertanto, quando nel Sito e/o nelle comunicazioni con la clientela inerenti il Sito siano utilizzate l’espressione e/o l’insegna “Accentra Italia” oppure sia utilizzata la prima persona plurale, il riferimento è da intendersi, oltre che al Sito, anche a Accentra Italia S.r.l..

3. Ambito di applicazione delle CGV

3.1 Le presenti Condizioni Generali di Vendita (“**CGV**”) disciplinano l’offerta e la vendita di prodotti tramite il Sito da parte di Accentra Italia, nonché la fornitura del servizio di registrazione al Sito.

3.2 Le CGV sono messe a disposizione dell'utente tramite la sezione del Sito "Condizioni Generali di Vendita", raggiungibile tramite l'omonimo link presente nel footer del Sito. All'utente è consentita la memorizzazione e la riproduzione delle stesse.

3.3 Le CGV applicabili sono quelle in vigore alla data di trasmissione dell'ordine di acquisto. Prima di procedere alla trasmissione dell'ordine e, quindi, alla conclusione del contratto di acquisto, l'utente è tenuto a leggere attentamente tutte le informazioni che Accentra Italia gli fornisce tramite il Sito, sia prima che durante la procedura di acquisto, e a esaminare e approvare le presenti CGV, mediante selezione dell'apposita casella messa a disposizione dell'utente durante la procedura di acquisto e prima della conclusione del relativo contratto.

3.4 Le presenti CGV possono essere modificate in ogni momento. Eventuali modifiche e/o nuove condizioni saranno in vigore dal momento della loro pubblicazione sul Sito nella sezione "Condizioni Generali di Vendita" raggiungibile tramite l'omonimo link presente nel footer del Sito. Gli utenti sono pertanto invitati ad accedere con regolarità al Sito e a consultare, prima di effettuare qualsiasi acquisto, la versione più aggiornata delle Condizioni Generali di Vendita.

3.5 Le presenti Condizioni Generali di Vendita non disciplinano la vendita di prodotti da parte di soggetti diversi da Accentra Italia che siano eventualmente presenti sul Sito tramite link, banner o altri collegamenti ipertestuali. Prima di effettuare transazioni commerciali con tali soggetti è necessario verificare le loro condizioni di vendita. Accentra Italia non è responsabile per la fornitura di servizi e/o per la vendita di prodotti da parte di tali soggetti. Sui siti web consultabili tramite tali collegamenti, Accentra Italia non effettua alcun controllo e/o monitoraggio. Accentra Italia non è pertanto responsabile per i contenuti di tali siti né per eventuali errori e/o omissioni e/o violazioni di legge da parte degli stessi.

4. Acquisti sul Sito

4.1 L'offerta e la vendita di prodotti tramite il Sito costituiscono un contratto a distanza disciplinato dal Capo I, Titolo III (artt. 45 e ss.) del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 ("**Codice del Consumo**") e dal Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70, contenente la disciplina del commercio elettronico.

4.2 L'acquisto dei prodotti tramite il Sito può avvenire solo se viene compilato il modulo dati anagrafici, con le modalità di cui all'art. 5 che segue, ed è consentito sia a utenti che rivestano la qualità di consumatori sia a utenti che non rivestano tale qualità, siano essi persone fisiche o giuridiche, società e/o enti di qualsiasi tipo. Alle persone fisiche l'acquisto è consentito solo a condizione che esse abbiano compiuto gli anni diciotto. Non

potranno in nessun caso effettuare acquisti sul Sito i rivenditori o i grossisti o, in genere, tutti i soggetti che intendano acquistare i Prodotti a scopo di successiva rivendita. Tali soggetti sono invitati a registrarsi alla sezione B2B, previo rilascio da parte di Accentra Italia di apposite credenziali, da richiedere al Servizio Clienti.

4.3 Si ricorda che, ai sensi dell'art. 3, I comma, lett. a) del Codice del Consumo, rivestono la qualità di consumatori le persone fisiche che, in relazione all'acquisto dei prodotti tramite il Sito, agiscono per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, professionale o artigianale eventualmente svolta.

4.4 Accentra Italia si riserva, infine, il diritto di rifiutare o cancellare ordini che provengano (i) da un utente con cui essa abbia in corso un contenzioso legale; (ii) da un utente che abbia in precedenza violato le presenti CGV e/o le condizioni e/o i termini del contratto di acquisto; (iii) da un utente che sia stato coinvolto in frodi di qualsiasi tipo ed, in particolare, in frodi relative a pagamenti con carta di credito; (iv) da utenti che abbiano rilasciato dati identificativi falsi, incompleti o comunque inesatti ovvero che, nell'ambito della procedura di cui agli artt. 11.3 e 11.4 che seguono, non abbiano inviato tempestivamente a Accentra Italia i documenti dalla stessa richiesti o che le abbiano inviato documenti non validi; (v) da un utente che abbia violato le disposizioni di cui all'art. 5.3 che segue.

5. Registrazione al Sito

5.1 La registrazione al Sito è gratuita e non obbligatoria. Per registrarsi al Sito l'utente deve compilare l'apposito modulo, inserendo nome, cognome e indirizzo e-mail.

5.2 Ciascun utente può usufruire di una sola registrazione al Sito. È pertanto vietato all'utente creare più account riferibili alla stessa persona, fisica o giuridica, a società e/o enti di qualsiasi tipo, anche mediante l'utilizzo di dati corrispondenti al vero. È vietato inoltre all'utente l'inserimento, ai fini della registrazione al Sito, di dati personali di terze persone e/o falsi e/o inventati e/o di fantasia e/o, in qualsiasi modo, non corrispondenti al vero. Nel caso di violazione di tali divieti, Accentra Italia si riserva la facoltà di chiudere tutti gli account riferibili alla stessa persona, fisica o giuridica, alla stessa società e/o allo stesso ente.

5.3 Le credenziali di registrazione (indirizzo e-mail e password) permettono all'utente di effettuare acquisti sul Sito. Esse devono, pertanto, essere conservate con estrema cura e attenzione. Esse, inoltre, possono essere utilizzate solo dall'utente e non possono essere cedute a terzi. L'utente si impegna a mantenerle segrete e ad assicurarsi che nessun terzo vi abbia accesso. Egli si impegna inoltre a informare immediatamente Accentra Italia, contattandola ai recapiti di cui all'art. 16 che segue, nel caso in cui sospetti o venga a conoscenza di un uso indebito o di una indebita divulgazione delle stesse.

5.4 L'utente garantisce che i dati personali forniti a Accentra Italia durante la procedura di registrazione e/o durante l'acquisto e/o in qualsiasi altro momento, sono completi, veritieri e riferiti all'utente stesso e si impegna a tenere Accentra Italia indenne e manlevata da qualsiasi danno, obbligo risarcitorio e/o sanzione derivante da e/o in qualsiasi modo collegata alla violazione da parte dell'utente delle garanzie di cui al presente art. 5 e/o alla violazione delle regole sulla registrazione al Sito, all'acquisto sul Sito e/o sulla conservazione delle credenziali di registrazione.

6. Informazioni dirette alla conclusione del contratto on line

6.1 In conformità al Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70 recante disposizioni in materia di commercio elettronico, Accentra Italia informa l'utente che: (I) per concludere il contratto di acquisto di uno o più Prodotti sul Sito, l'utente, previo log-in o registrazione al Sito, dovrà compilare un modulo d'ordine in formato elettronico e trasmetterlo a Accentra Italia, in via telematica, seguendo le istruzioni che compariranno di volta in volta sul Sito; (II) il contratto è concluso quando il modulo d'ordine perviene al server di cui Accentra Italia si serve; (III) prima di procedere alla trasmissione del modulo d'ordine, l'utente potrà individuare e correggere eventuali errori di inserimento dei dati seguendo le istruzioni presenti sul Sito; (IV) una volta registrato il modulo d'ordine, Accentra Italia invierà all'utente, all'indirizzo di posta elettronica indicato, la conferma dell'ordine contenente: le informazioni relative alle caratteristiche essenziali del prodotto acquistato, la quantità, l'indicazione dettagliata del prezzo, del mezzo di pagamento utilizzato, delle spese di consegna, ove applicabili, e degli eventuali costi aggiuntivi.

(V) il modulo d'ordine sarà archiviato nella banca dati di Accentra Italia per il tempo necessario alla esecuzione dello stesso e, comunque, nei termini di legge. Gli elementi essenziali del modulo d'ordine saranno riportati nella conferma dell'ordine. L'utente registrato potrà accedere al proprio ordine, consultando il proprio Account.

6.2 La lingua a disposizione degli utenti per la conclusione del contratto è l'italiano. Il Servizio Clienti è in grado di comunicare con gli utenti in italiano.

7. Disponibilità dei Prodotti

7.1 I Prodotti acquistabili tramite il Sito sono gli articoli presenti nel catalogo elettronico pubblicato sul Sito, visualizzabili al momento dell'effettuazione dell'ordine. I Prodotti offerti in vendita tramite il Sito appartengono prevalentemente alle seguenti categorie merceologiche: *cosmesi, oggetti di decorazione e profumazione per ambienti e similari, pochettes, accessori bagno, confezioni regalo.*

7.2 Ciascun Prodotto è accompagnato da una pagina informativa che ne illustra le principali caratteristiche. All'interno della Scheda Prodotto saranno presenti le informazioni

relative alla disponibilità del Prodotto. La disponibilità dei Prodotti viene continuamente monitorata e aggiornata. Tuttavia, poiché il Sito può essere visitato da più utenti contemporaneamente, potrebbe accadere che più utenti acquistino, nel medesimo istante, lo stesso Prodotto. In tali casi pertanto il Prodotto potrebbe risultare, per un breve lasso di tempo, disponibile, essendo, invece, esaurito o di non immediata disponibilità ed essendo per lo stesso necessario attendere il riassortimento.

7.3 Qualora il Prodotto risultasse non più disponibile per le ragioni sopra indicate ovvero negli altri casi di sopravvenuta indisponibilità del Prodotto, fatti salvi i diritti attribuiti all'utente dalla legge, e, in particolare, dal Capo XIV del Titolo II del Libro IV del codice civile, Accentra Italia avviserà immediatamente l'utente tramite e-mail. L'utente potrà quindi, risolvere immediatamente il contratto, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dall'art. 61, IV e V comma, del Codice del Consumo, salvo il suo diritto al risarcimento del danno ovvero, in alternativa e fermo restando tale diritto, accettare una delle seguenti proposte:

(i) qualora sia possibile un riassortimento del Prodotto, una dilazione dei termini di consegna, con indicazione da parte di Accentra Italia del nuovo termine di consegna del Prodotto riassortito;

(ii) qualora non sia possibile un riassortimento del Prodotto si procederà alla cancellazione dell'ordine .

L'E-mail di Avviso Indisponibilità conterrà anche l'indicazione delle diverse opzioni di scelta a disposizione dell'utente. La scelta dell'utente dovrà essere comunicata ad Accentra Italia per e-mail, agli indirizzi di cui all'art. 16 che segue, nel termine di volta in volta concordato con l'utente, che, in ogni caso, non potrà essere superiore a 10 giorni di calendario dall'invio dell'ordine.

La risoluzione del contratto e l'importo del rimborso saranno comunicati all'utente via e-mail.

7.4 Nel caso di ordini aventi ad oggetto una pluralità di Prodotti, qualora la sopravvenuta indisponibilità riguardi solo taluni dei Prodotti oggetto dell'Ordine Multiplo - fatti salvi i diritti attribuiti all'utente dalla legge, e, in particolare, dal Capo XIV del Titolo II del Libro IV del codice civile, e fatta salva l'applicazione degli artt. 7.3 che precede, qualora la sopravvenuta indisponibilità riguardi tutti i Prodotti oggetto dell'ordine – Accentra Italia avviserà immediatamente l'utente tramite e-mail. L'utente potrà quindi, risolvere immediatamente il contratto, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dall'art. 61, IV e V comma, del Codice del Consumo, salvo il suo diritto al risarcimento del danno ovvero, in alternativa e fermo restando tale diritto, accettare una delle seguenti proposte:

(i) qualora sia possibile un riassortimento dei Prodotti oggetto dell'Ordine Multiplo divenuti indisponibili, una dilazione dei termini di consegna relativamente a tutti i Prodotti (anche quelli disponibili), con indicazione del nuovo termine di consegna degli stessi;

(ii) qualora non sia possibile un riassortimento dei Prodotti divenuti indisponibili, la cancellazione del Prodotto mancante.

7.5 Nel caso in cui l'utente si avvalga del diritto di risoluzione di cui all'art. 61, IV e V comma, Codice del Consumo ovvero accetti la proposta di cui agli art.7.3 e 7.4 (ii) che precede ovvero, infine, nel caso in cui l'utente, avvisato della indisponibilità sopravvenuta e delle diverse opzioni di scelta, ai sensi degli art. 7.3 e 7.4 che precede, non comunichi alcuna scelta a Accentra Italia nel termine concordato, il contratto di acquisto avente ad oggetto i Prodotti divenuti indisponibili sarà integralmente risolto, fatti salvi i diritti attribuiti all'utente dalla legge, compreso il diritto al risarcimento del danno, con conseguente restituzione dell'Importo Totale Dovuto, se già pagato, comprese le spese di consegna e ogni altro eventuale costo aggiuntivo pagato in relazione all'ordine. L'Importo Totale Dovuto dall'utente in relazione all'Ordine Multiplo risolto, se già pagato, sarà rimborsato senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro il termine di 15 giorni lavorativi dall'invio dell'ordine. Il rimborso dell'Importo Totale Dovuto, se già pagato, sarà effettuato con le modalità che seguono: (i) nel caso di pagamento mediante carta di credito, l'importo del rimborso sarà accreditato sullo stesso mezzo di pagamento utilizzato dall'utente per l'acquisto; ((ii) nel caso di pagamento mediante PayPal, l'importo del rimborso sarà accreditato sul conto PayPal, (iii) nel caso di Pagamento mediante bonifico bancario, il rimborso avverrà mediante bonifico bancario all'iban che il cliente comunicherà ad Accentra Italia. La risoluzione del contratto e l'importo del rimborso saranno comunicati all'utente via e-mail.

7.6 In relazione ai casi di risoluzione del contratto, si segnala che eventuali ritardi nell'accredito dell'importo di rimborso possono dipendere dall'istituto bancario, dal tipo di carta di credito o dalla soluzione di pagamento utilizzata. Si segnala, in particolare, che i tempi di riaccredito sullo strumento/metodo di pagamento collegato al conto PayPal dell'utente dipendono esclusivamente da PayPal o, dal sistema bancario. Una volta disposto l'ordine di accredito a favore di tale conto, Accentra Italia non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali ritardi od omissioni nell'accredito all'utente dell'importo di rimborso per contestare i quali l'utente dovrà rivolgersi direttamente a PayPal o alla propria banca.

8. Informazione sui Prodotti

Ciascun Prodotto è accompagnato dalla Scheda Prodotto. Le immagini e le descrizioni presenti sul Sito riproducono quanto più fedelmente possibile le caratteristiche dei Prodotti. I colori dei Prodotti e delle loro confezioni, tuttavia, potrebbero differire da quelli

reali per effetto delle impostazioni dei sistemi informatici o dei computer utilizzati dagli utenti per la loro visualizzazione. Le immagini del Prodotto presenti nella Scheda Prodotto, inoltre, potrebbero differire per dimensioni o in relazione a eventuali prodotti accessori. Tali immagini devono pertanto essere intese come indicative e con le tolleranze d'uso. Ai fini del contratto di acquisto, farà fede la descrizione del Prodotto contenuta nel modulo d'ordine trasmesso dall'utente.

9. Prezzi

9.1 Tutti i prezzi dei Prodotti pubblicati sul Sito sono espressi in Euro e si intendono comprensivi dell'Imposta sul Valore Aggiunto.

9.2 Accentra Italia si riserva il diritto di modificare il prezzo dei Prodotti in ogni momento, senza preavviso, fermo restando che il prezzo addebitato all'utente sarà quello indicato nel riepilogo dell'ordine e visualizzato dall'utente prima della trasmissione dell'ordine e che non si terrà conto di eventuali variazioni (in aumento o in diminuzione) successive alla trasmissione dello stesso.

9.3 Nel caso in cui un Prodotto sia offerto sul Sito a un prezzo scontato, nella Scheda Prodotto sarà indicato (i) il prezzo pieno di riferimento rispetto al quale è calcolato lo sconto e (ii) il prezzo scontato.

10. Ordini di acquisto

10.1 Il contratto di acquisto è risolutivamente condizionato al mancato pagamento dell'Importo Totale Dovuto. Nel caso in cui tale pagamento non avvenga, il contratto di acquisto si intenderà pertanto risolto di diritto. Di tale risoluzione e della conseguente cancellazione dell'ordine, l'utente sarà avvisato: (i) tramite mail, in tutti i casi in cui l'utente abbia scelto, come modalità di pagamento, una modalità diversa dal Pagamento in Contrassegno; (ii) tramite e-mail, subito dopo il mancato pagamento alla consegna, nel caso in cui l'utente, come modalità di pagamento, abbia scelto il Pagamento in Contrassegno.

10.2 La proprietà dei Prodotti sarà trasferita all'utente al momento della spedizione, da intendersi come il momento di consegna del Prodotto al vettore ("**Spedizione**"). Il rischio di perdita o danneggiamento dei Prodotti, per causa non imputabile a Accentra Italia, invece, è trasferito all'utente, quando l'utente, o un terzo dallo stesso designato e diverso dal vettore, entra materialmente in possesso dei Prodotti. In forza di quanto previsto all'art. 10.1 che precede: (i) nel caso in cui l'utente, come modalità di pagamento, abbia scelto una modalità di pagamento diversa dal Pagamento in Contrassegno, la Spedizione sarà effettuata, solo previa conferma dell'effettivo pagamento dell'Importo Totale Dovuto; (ii) nel caso in cui l'utente, come modalità di pagamento, abbia scelto il Pagamento in

Contrassegno, la consegna dei Prodotti all'utente o a un terzo dallo stesso designato sarà effettuata solo previo pagamento dell'Importo Totale Dovuto, prima della consegna stessa.

10.3 Per poter inviare un ordine di acquisto è necessario leggere e approvare le presenti CGV, selezionando l'apposita casella che comparirà durante il procedimento di acquisto. La mancata accettazione delle CGV comporta la impossibilità di effettuare acquisti tramite il Sito.

10.4 L'utente registrato può chiedere l'emissione della fattura commerciale contattando il servizio clienti per il rilascio dei dati necessari alla fatturazione.

11. Modalità di pagamento

11.1 Il pagamento dei Prodotti acquistati tramite il Sito può essere effettuato con le modalità descritte nei paragrafi che seguono.

A) Pagamento mediante carta di credito

11.2 Il pagamento dei Prodotti acquistati sul Sito può essere effettuato mediante carta di credito, direttamente tramite il Sito. Le carte di credito accettate sono quelle dei principali circuiti. Accentra Italia effettuerà l'addebito dell'Importo Totale Dovuto al momento della trasmissione dell'ordine, che coincide con la conclusione del contratto online.

11.3 Al fine di garantire la sicurezza dei pagamenti effettuati sul Sito e prevenire eventuali frodi, Accentra Italia si riserva il diritto di chiedere all'utente, tramite e-mail, di inviare, tramite lo stesso mezzo, una copia fronte/retro della propria carta d'identità e, nel caso in cui l'intestatario dell'ordine sia diverso dall'intestatario della carta di credito, della carta d'identità di quest'ultimo. Il documento dovrà essere in corso di validità. Nella e-mail di richiesta sarà specificato il termine entro il quale il documento deve pervenire a Accentra Italia. Tale termine non sarà, in ogni caso, superiore a 5 giorni lavorativi a decorrere dal ricevimento della richiesta da parte dell'utente. In attesa del documento richiesto, l'ordine sarà sospeso. L'utente è tenuto all'invio dei documenti richiesti nel termine indicato.

11.4 Nel caso in cui Accentra Italia non riceva tali documenti nel termine specificato nella e-mail di richiesta ovvero riceva documenti scaduti o non validi, il contratto si intenderà risolto di diritto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c. e l'ordine conseguentemente cancellato, salvo il diritto di Accentra Italia al risarcimento di qualunque danno in cui la stessa sia incorsa a causa del comportamento non conforme dell'utente. La risoluzione del contratto, di cui l'utente sarà avvisato tramite e-mail, entro e non oltre 5 giorni lavorativi dalla scadenza del termine per l'invio dei documenti richiesti da Accentra Italia, comporterà la cancellazione dell'ordine, con conseguente rimborso dell'Importo Totale

Dovuto e applicazione, per quanto compatibile, dell'art. 7.4 che precede. Il termine per il rimborso decorre dalla risoluzione dell'ordine.

11.5 Nel caso di ricevimento da parte di Accentra Italia di documentazione valida nel termine indicato nella e-mail di cui all'art. 11.3 che precede, i termini di consegna applicabili all'ordine decorreranno dalla data del ricevimento della stessa.

11.6 Accentra Italia utilizza il servizio di pagamento sicuro della società Nexi S.p.A., che prevede l'utilizzo del protocollo di sicurezza SSL-TSL. I dati riservati della carta di credito (numero della carta, intestatario, data di scadenza, codice di sicurezza) sono criptati e così trasmessi al gestore dei pagamenti. Accentra Italia quindi non ha mai accesso e non memorizza i dati della carta di credito utilizzata dall'utente per il pagamento dei Prodotti, fatto salvo, limitatamente al dato relativo all'intestatario della carta, il caso previsto dall'art. 11.3 che precede.

B) Pagamento mediante PayPal

11.7 Il pagamento dei Prodotti acquistati tramite il Sito può essere effettuato mediante la soluzione di pagamento "PayPal" ("**Pagamento mediante PayPal**"). Qualora l'utente scelga il Pagamento mediante PayPal, egli sarà reindirizzato sul sito www.paypal.com, dove eseguirà il pagamento dei Prodotti in base alla procedura prevista e disciplinata da PayPal Europe s.a.r.l. e Cie S.C.A. ("**PayPal**") e ai termini e alle condizioni di contratto convenute tra l'utente e PayPal. Nel caso di Pagamento mediante PayPal, i dati di pagamento dei Prodotti saranno trattati direttamente da PayPal e non saranno trasmessi o condivisi con Accentra Italia. Accentra Italia non è quindi in grado di conoscere e non memorizza in alcun modo i dati della carta di credito collegata al conto PayPal dell'utente ovvero i dati di qualsiasi altro strumento di pagamento connesso con tale conto.

11.8 Nel caso di Pagamento mediante PayPal, l'Importo Totale Dovuto sarà addebitato da PayPal all'utente al momento della trasmissione dell'ordine, che coincide con la conclusione del contratto on line. In caso di risoluzione del contratto di acquisto e in ogni altro caso di rimborso, a qualsiasi titolo, l'importo del rimborso dovuto all'utente sarà accreditato sul conto PayPal dello stesso. I tempi di accredito sullo strumento di pagamento collegato a tale conto dipendono esclusivamente da PayPal e dal sistema bancario. Una volta disposto l'ordine di accredito a favore di tale conto, Accentra Italia non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali ritardi od omissioni nell'accredito all'utente dell'importo di rimborso, per contestare i quali l'utente dovrà rivolgersi direttamente a PayPal.

c) Pagamento in contanti alla consegna ("Pagamento in Contrassegno**")**

11.9 Il pagamento dei Prodotti acquistati sul Sito per i quali è stata scelta, come modalità di consegna, la Spedizione a Domicilio, come definita all'art. 12.2 che segue, può essere effettuato in contanti alla consegna, scegliendo la modalità di pagamento in contrassegno ("**Pagamento in Contrassegno**"). In caso di Pagamento in Contrassegno, è dovuto un costo supplementare di consegna, che si aggiunge alle spese di Spedizione a Domicilio, come definite dall'art. 12.4 che precede ("**Costo Supplementare per Contrassegno**"). L'esatto ammontare di tale costo sarà specificamente (e separatamente) indicato nelle pagine del procedimento di acquisto, prima che l'utente effettui la trasmissione dell'ordine, e nella conferma d'ordine. Il Pagamento in Contrassegno potrà avvenire esclusivamente in contanti. Non sono ammesse altre modalità di pagamento e, in particolare, è escluso il pagamento mediante assegno. Si segnala inoltre all'utente che: (i) il Costo Supplementare per Contrassegno è dovuto anche nel caso in cui all'ordine non si applichino spese di Spedizione a Domicilio, come definite dall'art. 12.4 che segue; (ii) nel caso di esercizio del diritto di recesso, il Costo Supplementare per Contrassegno non sarà rimborsato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 56, Il comma, Codice del Consumo, trattandosi di un costo supplementare di consegna e offrendo Accentra Italia un tipo di consegna che non prevede tale costo. Si segnala che, se l'utente ha scelto il Pagamento in Contrassegno, ma per due volte, anche non consecutive, ha rifiutato di ritirare il pacco e di pagare, senza avere precedentemente esercitato il diritto di recesso con le modalità di cui all'art. 13.3 che segue, all'utente sarà consentito di pagare gli acquisti effettuati sul Sito solo con le seguenti modalità di pagamento: Pagamento mediante carta di credito, Pagamento mediante PayPal, o bonifico bancario anticipato.

D) Pagamento a mezzo bonifico bancario anticipato

E' possibile effettuare bonifico bancario al momento dell'ordine a favore di **ACCENTRA ITALIA s.r.l.** al seguente iban: **IT14K0306938088100000004355**.

L'ordine verrà processato dopo il ricevimento del bonifico da parte di Accentra Italia.

12. Consegna dei Prodotti

12.1 La consegna dei Prodotti è effettuata solo sul territorio italiano, con esclusione dei Comuni di Livigno e di Campione d'Italia ("**Zona Non Coperta**").

12.2 La consegna dei Prodotti avverrà presso l'indirizzo di spedizione indicato dall'utente nel modulo d'ordine. Poste le limitazioni di consegna di cui all'art. 12.1 che precede, l'utente che sceglie la Spedizione a Domicilio è tenuto a inserire nel modulo d'ordine un indirizzo di spedizione che si trovi nelle zone coperte dal servizio di consegna. Gli ordini che contengono l'indicazione di un indirizzo di spedizione che si trova nella Zona Non Coperta saranno cancellati ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c., con

conseguente rimborso dell'Importo Totale Dovuto, se già pagato, con le modalità e le tempistiche di cui all'art. 7.4 che precede. Il termine di rimborso decorrerà dalla data di risoluzione del contratto.

12.3 Dopo la consegna dei prodotti al vettore, questi invierà all'utente una mail con l'avviso di consegna e il tracking number e/o il link per seguire la spedizione.

12.4 La Consegna dei Prodotti è a pagamento. Le spese di Consegna dei Prodotti sono a carico dell'utente, salvo che non sia diversamente indicato nella Scheda Prodotto o in altre parti del Sito. L'importo specifico delle spese di Consegna dei Prodotti dovute dall'utente in relazione a uno specifico ordine sarà espressamente e separatamente indicato (in Euro e comprensivo di IVA) nel riepilogo dell'ordine e, in ogni caso, prima che l'utente proceda alla trasmissione dello stesso, nonché nella e-mail di conferma dell'ordine.

12.5 In caso di recesso parziale da Ordini Multipli e/o di risoluzione parziale, per qualsiasi causa, del contratto di acquisto relativo a Ordini Multipli, le spese di Consegna dei Prodotti non saranno rimborsate, dal momento che il loro importo non dipende né dal numero di Prodotti oggetto dell'ordine né dal peso degli stessi. In caso di recesso parziale da Ordini Multipli e/o di risoluzione parziale di Ordini Multipli, per cause non imputabili a Accentra Italia, se, per effetto del recesso o della risoluzione parziale, l'Importo Totale Dovuto dovesse scendere al di sotto della soglia che ha, eventualmente, consentito all'utente di usufruire della spedizione gratuita, le spese di spedizione, saranno addebitate all'utente e, conseguentemente, sottratte dall'importo di rimborso.

A) Spedizione a Domicilio

12.6 La Spedizione a Domicilio si intende al piano strada, salvo che sia diversamente previsto nella Scheda Prodotto. La Spedizione a Domicilio sarà effettuata dal lunedì al venerdì nel normale orario di ufficio (dalle ore 9 alle ore 18), escluse le festività nazionali.

12.7 L'utente prende atto che il ritiro del Prodotto è un suo preciso obbligo derivante dal contratto di acquisto. In caso di mancata consegna della Spedizione a Domicilio per assenza del destinatario all'indirizzo specificato nel modulo d'ordine, il corriere lascerà al destinatario un avviso di passaggio contenente il numero per contattarlo ("**Avviso di Passaggio**"). Il corriere effettuerà quindi il giorno successivo un secondo tentativo di consegna, oppure dovrà essere contattato dall'utente per concordare una data alternativa di consegna, a seconda delle istruzioni presenti sull'Avviso di Passaggio. Se anche questo tentativo non andasse a buon fine ovvero nel caso in cui l'utente non contatti il corriere, il pacco andrà "in giacenza" presso il corriere. Il corriere comunicherà quindi la giacenza a Accentra Italia che, tramite il Servizio Clienti, contatterà l'utente al fine di fornirgli tutte le informazioni necessarie al ritiro del pacco presso la filiale del corriere. Nel caso in cui l'utente non provveda al ritiro presso la filiale del corriere entro 5 giorni dalla consegna

dell'avviso di passaggio, il contratto di acquisto si intenderà risolto di diritto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c. con conseguente rimborso, nel termine di 15 giorni lavorativi dalla risoluzione del contratto, con le modalità di cui all'art. 7.4 che precede, dell'Importo Totale Dovuto, se già pagato, detratte le spese di consegna non andata a buon fine, le spese di giacenza, le spese di restituzione a Accentra Italia e ogni altra eventuale spesa in cui essa sia incorsa a causa della mancata consegna per assenza del destinatario.

12.8 Nel caso in cui il Prodotto acquistato non sia consegnato, l'utente, ai sensi dell'art. 61 del Codice del Consumo, invita Accentra Italia a effettuare la consegna entro un termine supplementare appropriato alle circostanze (**“Termine Supplementare ex art. 61, III comma, Codice del Consumo”**). Se tale termine supplementare scade senza che i Prodotti gli siano stati consegnati, l'utente è legittimato a risolvere il contratto (**“Risoluzione del Contratto ex art. 61, III comma, Codice del Consumo”**), salvo il diritto al risarcimento del danno. L'utente non è gravato dell'onere di concedere a Accentra Italia il Termine Supplementare ex art. 61, III comma, Codice del Consumo (**“Casi Esclusi”**) se: a) Accentra Italia si è espressamente rifiutata di consegnare i Prodotti; b) il rispetto del termine di consegna indicato durante il procedimento di acquisto e nella conferma d'ordine deve considerarsi essenziale, tenuto conto di tutte le circostanze che hanno accompagnato la conclusione del contratto; c) l'utente ha informato Accentra Italia, prima della conclusione del contratto, che la consegna entro o a una data determinata è essenziale.

L'indicazione del Termine Supplementare ex art. 61, III comma, Codice del Consumo e la comunicazione di Risoluzione del Contratto ex art. 61, III comma, Codice del Consumo o di Risoluzione del Contratto nei Casi Esclusi dovranno essere comunicate dall'utente a Accentra Italia agli indirizzi di cui all'art. 16 che segue.

Nel caso di Risoluzione del Contratto ex art. 61, III comma, Codice del Consumo o di Risoluzione nei Casi Esclusi, Accentra Italia rimborserà all'utente l'Importo Totale Dovuto, se già pagato, senza indebito ritardo, con le modalità di cui all'art. 7.4 che precede. Il termine per il rimborso decorre dalla risoluzione del contratto.

12.9 Spetta all'utente verificare le condizioni del Prodotto che gli è stato consegnato. Fermo restando che il rischio di perdita o danneggiamento dei Prodotti, per causa non imputabile a Accentra Italia è trasferito all'utente, quando l'utente, o un terzo dallo stesso designato e diverso dal vettore, entra materialmente in possesso dei Prodotti, si raccomanda all'utente di verificare il numero di Prodotti ricevuti e che l'imballo risulti integro, non danneggiato, né bagnato o comunque alterato, anche nei materiali di chiusura (nastro adesivo) e lo si invita, nel suo interesse, a indicare sul documento di trasporto del vettore, eventuali anomalie, accettando il pacco con riserva. Il ricevimento senza riserve

dei Prodotti, infatti, non consente all'utente di agire in giudizio nei confronti del corriere, nel caso di perdita o danneggiamento dei Prodotti, tranne nel caso in cui la perdita o il danneggiamento siano dovuti a dolo o colpa grave del corriere stesso e fatta eccezione per la perdita parziale o il danneggiamento non riconoscibili al momento della consegna, purché in quest'ultimo caso, il danno sia denunciato appena conosciuto e non oltre otto giorni dopo il ricevimento. Nel caso in cui la confezione presenti evidenti segni di manomissione o alterazione, si raccomanda inoltre all'utente di darne pronta comunicazione al Servizio Clienti. Resta ferma, in ogni caso, l'applicazione delle norme in materia di diritto di recesso e di garanzia legale di conformità.

13. Diritto di recesso

13.1 Ai sensi degli artt. 52 e ss. del Codice del Consumo, l'utente che riveste la qualità di consumatore ha diritto di recedere dal contratto di acquisto del Prodotto senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi diversi da quelli previsti agli artt. 13.6 e 13.9 che seguono, **entro il termine di quattordici giorni di calendario (“Periodo di Recesso”)**. Il Periodo di Recesso scade dopo 14 giorni:

- a) nel caso di ordine relativo a un solo Prodotto, dal giorno in cui l'utente o un terzo, diverso dal vettore e designato dall'utente, acquisisce il possesso fisico dei Prodotti;
- b) nel caso di un Ordine Multiplo con consegne separate, dal giorno in cui l'utente o un terzo, diverso dal vettore e designato dall'utente, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo Prodotto.

Si segnala che nel caso in cui l'ordine abbia come oggetto un kit di pezzi (“**Kit**”) o una confezione contenente vari pezzi (“**Cofanetto**”), il Prodotto è costituito dal Kit e/o dal Cofanetto nel suo insieme, in quanto la confezione del Kit o Cofanetto contiene informazioni obbligatorie per legge, quali a titolo esemplificativo il numero di lotto e l'INCI (per INCI si intende “**International Nomenclature of Cosmetic Ingredients**”, ossia l'indicazione degli ingredienti del prodotto). Ne consegue che il diritto di recesso potrà essere esercitato solo in riferimento all'intero Kit e/o Cofanetto e non in relazione a singoli pezzi nello stesso contenuti.

13.2 Per esercitare il diritto di recesso, l'utente deve informare Accentra Italia, prima della scadenza del Periodo di Recesso, della sua decisione di recedere. A tal fine l'utente può presentare una qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto (“**Dichiarazione di Recesso**”).

13.3 La Dichiarazione di Recesso deve essere inviata al seguente indirizzo e-mail: **servizioclienti@accentraitalia.it** oppure all'indirizzo:

ACCENTRA ITALIA Srl

Via di Le Prata n. 112

50041 Calenzano (Fi)

c/o Servizio Clienti

13.4 Nel caso in cui l'utente si avvalga della Dichiarazione di Recesso, si invita il consumatore a indicare nella Dichiarazione di Recesso il numero dell'ordine, il/i Prodotto/i per il/i quale/i intende esercitare il diritto di recesso e il suo indirizzo. Si segnala che, poiché l'onere della prova relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del Periodo di Recesso incombe sull'utente, è nell'interesse dell'utente avvalersi di un supporto durevole quando comunica a Accentra Italia il proprio recesso.

13.5 L'utente deve provvedere a restituire i Prodotti a Accentra Italia, utilizzando un vettore a propria scelta e a proprie spese, senza indebito ritardo e in ogni caso entro il termine di 14 giorni di calendario dalla data in cui ha comunicato a Accentra Italia la sua decisione di recedere ("**Termine per la Restituzione**"). Il Termine per la Restituzione è rispettato, se l'utente rispedisce i Prodotti prima della scadenza del periodo di quattordici giorni. Il Prodotto, opportunamente protetto e imballato e nella confezione originale (la confezione originale, in quanto recante l'indicazione INCI del Prodotto, è, data la tipologia di Prodotto, parte integrante del Prodotto stesso), deve essere restituito al seguente indirizzo:

Accentra Italia s.r.l.

Via di Le Prata n. 112

50041 Calenzano (Fi)

I costi diretti della restituzione dei Prodotti sono a carico dell'utente così come la responsabilità per il trasporto degli stessi. Si prega, gentilmente, l'utente di indicare all'esterno del pacco con cui effettua la restituzione, il numero dell'ordine per cui egli esercita il diritto di recesso, al fine di una più efficiente gestione della pratica.

13.6 Se l'utente recede dal contratto, Accentra Italia procederà al rimborso dell'Importo Totale Dovuto, compresi i costi di consegna se applicabili, o, nel caso di recesso parziale da Ordini Multipli, dell'Importo Parziale Dovuto, esclusi i costi di consegna, se applicabili, come indicato nell'art. 12.5 che precede, ed escluso, in ogni caso, il Costo Aggiuntivo per Contrassegno, se applicabile, senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni di calendario dal giorno in cui Accentra Italia è stata informata della decisione dell'utente di recedere dal contratto. Salvo che l'utente non abbia espressamente convenuto altrimenti,:

- (i) nel caso di pagamento mediante carta di credito, l'importo del rimborso sarà accreditato sullo stesso mezzo di pagamento utilizzato dall'utente per l'acquisto;
- (ii) nel caso di

pagamento mediante PayPal, l'importo del rimborso sarà accreditato sul conto PayPal, o sulla carta di credito usata dall'utente per la transazione iniziale; nel caso di Pagamento in Contrassegno, mediante bonifico bancario; in tal caso, Accentra Italia contatterà l'utente tempestivamente al fine di farsi dare le coordinate bancarie necessarie all'effettuazione del rimborso. In ogni caso, l'utente non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso. Accentra Italia potrà sospendere il rimborso fino al ricevimento dei Prodotti oggetto di recesso.

13.7 L'utente è responsabile unicamente della diminuzione del valore dei beni risultante da una manipolazione del Prodotto diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento del Prodotto. Il Prodotto dovrà comunque essere custodito, manipolato e ispezionato con la normale diligenza e restituito integro, completo in ogni sua parte, perfettamente funzionante, corredato dalla sua confezione (che, in quanto recante l'indicazione INCI del Prodotto, costituisce parte integrante del Prodotto stesso) di tutti gli eventuali accessori, fogli illustrativi, cartellini identificativi, etichette e il sigillo monouso, ove presenti, ancora attaccati al Prodotto e integri e non manomessi, nonché perfettamente idoneo all'uso cui è destinato e privo di segni di usura o sporcizia. Il recesso, inoltre, trova applicazione al Prodotto nella sua interezza. Esso non può pertanto essere esercitato in relazione a parti e/o accessori del Prodotto, fermo restando quanto previsto nell'art. 13.1 che precede in relazione ai Kit e ai Cofanetti.

13.8 Nel caso in cui il Prodotto per il quale è stato esercitato il recesso abbia subito una manipolazione diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento del Prodotto, non sarà dovuto alcun rimborso, se il Prodotto reso risulterà non più vendibile. Della circostanza Accentra Italia darà comunicazione all'utente entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento del Prodotto, fornendo allo stesso, nel caso in cui il rimborso sia già stato corrisposto, le coordinate bancarie per il pagamento dell'importo dovuto dall'utente a causa della manipolazione del Prodotto.

13.9 Nel caso in cui il recesso non sia stato esercitato conformemente a quanto previsto dalla normativa applicabile, esso non comporterà la risoluzione del contratto e, conseguentemente, non darà diritto ad alcun rimborso. Accentra Italia ne darà comunicazione all'utente entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento del Prodotto, respingendo la richiesta di recesso. Il Prodotto rimarrà presso Accentra Italia a disposizione dell'utente per il ritiro, che dovrà avvenire a spese e sotto la responsabilità dell'utente medesimo.

13.10 Si ricorda all'utente che il diritto di recesso è escluso nei casi di cui all'art. 59 del Codice del Consumo e, in particolare, per quanto riguarda i contratti conclusi tramite il Sito, relativamente alla fornitura (i) di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati; (ii) di beni che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente; (iii) di beni sigillati che non si prestano a essere restituiti per motivi igienici o connessi alla protezione

della salute e sono aperti dopo la consegna (es: creme, prodotti cosmetici in genere, profumi, bagnoschiuma, ecc.). La fornitura di un prodotto cosmetico si considera aperta se è aperta la confezione che lo contiene. La fornitura di un profumo si considera aperta se è rimosso il tappo della bottiglia che contiene il profumo. La fornitura di una crema, o di un qualunque altro cosmetico si considera aperta se è aperta la confezione che lo contiene.

14. Garanzia Legale

14.1. Tutti i prodotti venduti sul Sito sono coperti dalla garanzia legale di conformità prevista dagli artt. 128-135 del Codice del Consumo ("**Garanzia Legale**").

14.2 A chi si applica

La Garanzia Legale è riservata ai consumatori. Essa, pertanto, trova applicazione, solo agli utenti che hanno effettuato l'acquisto sul Sito per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta. A coloro che hanno acquistato sul Sito e che non rivestono la qualità di consumatori saranno applicate le garanzie per i vizi della cosa venduta, la garanzia per difetto di qualità promesse ed essenziali e le altre garanzie previste dal codice civile con i relativi termini, decadenze e limitazioni.

14.3 Quando si applica

Il venditore (e, dunque, per quanto riguarda gli acquisti effettuati sul Sito, Accentra Italia) è responsabile nei confronti del consumatore per qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del prodotto e che si manifesti entro due anni da tale consegna. Il difetto di conformità deve essere denunciato al venditore, a pena di decadenza dalla garanzia, nel termine di due mesi dalla data in cui è stato scoperto.

Salvo prova contraria, si presume che i difetti di conformità che si manifestano entro i sei mesi dalla consegna del prodotto esistessero già a tale data, a meno che tale ipotesi sia incompatibile con la natura del prodotto o con la natura del difetto di conformità. A partire dal settimo mese successivo alla consegna del prodotto, sarà invece onere del consumatore provare che il difetto di conformità esisteva già al momento della consegna dello stesso.

Per poter usufruire della Garanzia Legale, l'utente dovrà quindi fornire innanzitutto prova della data dell'acquisto e della consegna del bene. E' opportuno, pertanto, che l'utente, a fini di tale prova, conservi l'e-mail di conferma d'ordine o la fattura di acquisto, qualora richiesta, o il documento di trasporto ovvero qualsiasi altro documento che possa attestare la data di effettuazione dell'acquisto (per esempio l'estratto conto della carta di credito o l'estratto conto bancario) e della consegna.

14.4 Che cosa è il difetto di conformità

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

1. non è idoneo all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo;
2. non è conforme alla descrizione fatta dal venditore e non possiede le qualità del bene che il venditore ha presentato al consumatore come campione o modello;
3. non presenta le qualità e prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo, che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto anche delle dichiarazioni fatte nella pubblicità o nella etichettatura;
4. non è idoneo all'uso particolare voluto dal consumatore e che sia stato da questi portato a conoscenza del venditore al momento della conclusione del contratto e che il venditore abbia accettato.

Sono quindi esclusi dal campo di applicazione della Garanzia Legale eventuali guasti o malfunzionamenti determinati da fatti accidentali o da responsabilità dell'utente ovvero da un uso del prodotto non conforme alla sua destinazione d'uso e/o a quanto previsto nella documentazione tecnica allegata al prodotto.

14.5 Rimedi a disposizione dell'utente

In caso di difetto di conformità debitamente denunciato nei termini, l'utente ha diritto:

- in via primaria, alla riparazione o sostituzione gratuita del bene, a sua scelta, salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro;
- in via secondaria (nel caso cioè in cui la riparazione o la sostituzione siano impossibili o eccessivamente onerose ovvero la riparazione o la sostituzione non siano state realizzate entro termini congrui ovvero la riparazione o la sostituzione precedentemente effettuate abbiano arrecato notevoli inconvenienti al consumatore) alla riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto, a sua scelta.

Il rimedio richiesto è eccessivamente oneroso se impone al venditore spese irragionevoli in confronto ai rimedi alternativi che possono essere esperiti, tenendo conto (i) del valore che il bene avrebbe se non vi fosse il difetto di conformità; (ii) dell'entità del difetto di conformità; (iii) dell'eventualità che il rimedio alternativo possa essere esperito senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

14.6 Cosa fare in presenza di un difetto di conformità

Nel caso in cui un prodotto acquistato sul Sito, nel corso del periodo di validità della Garanzia Legale, manifesti quello che potrebbe essere un difetto di conformità, l'utente può contattare il Servizio Clienti, ai recapiti di cui all'art. 16 che segue. Sarà dato tempestivo riscontro alla segnalazione del presunto difetto di conformità e sarà indicata all'utente la specifica procedura da seguire, anche tenendo conto della categoria merceologica cui il Prodotto appartiene e/o del difetto denunciato.

14.7 Accentra Italia si riserva il diritto di chiedere all'utente di allegare alla richiesta di usufruire della Garanzia Legale l'e-mail di conferma d'ordine ovvero altro documento che provi la data di effettuazione dell'acquisto e la data di consegna.

15. Garanzia Convenzionale del Produttore

15.1 I prodotti venduti sul Sito possono, a seconda della loro natura, essere coperti da una garanzia convenzionale fornita dal produttore ("**Garanzia Convenzionale**"). L'utente può far valere tale garanzia solo nei confronti del produttore. La durata, la estensione, anche territoriale, le condizioni e le modalità di fruizione, i tipi di danni/difetti coperti e le eventuali limitazioni della Garanzia Convenzionale dipendono dal singolo produttore e sono indicati nel c.d. certificato di garanzia contenuto nella confezione del prodotto. La Garanzia Convenzionale ha natura volontaria, non sostituisce, non limita e non pregiudica né esclude la Garanzia Legale.

16. Assistenza clienti e reclami

16.1 È possibile chiedere informazioni, inviare comunicazioni o inoltrare reclami contattando il servizio clienti ("**Servizio Clienti**") con le seguenti modalità:

- per e-mail, all'indirizzo **servizioclienti@accentraitalia.it**

- per posta, scrivendo a **Accentra Italia srl via di Le Prata n.112 – 50041 Calenzano (Fi) c/o Servizio Clienti;**

- per telefono, al numero **055 721199;**

16.2 Accentra Italia risponderà ai reclami per e-mail o per posta nel termine massimo di 5 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta.

17. Legge applicabile e foro competente

17.1 Il contratto di acquisto concluso tramite il Sito è disciplinato dalla legge italiana.

17.2 È fatta salva la applicazione agli utenti consumatori che non abbiano la loro residenza abituale in Italia delle disposizioni eventualmente più favorevoli e inderogabili

previste dalla legge del paese in cui essi hanno la loro residenza abituale, in particolare in relazione al termine per l'esercizio del diritto di recesso, al termine per la restituzione dei Prodotti, in caso di esercizio di tale diritto, alle modalità e formalità della comunicazione del medesimo e alla garanzia legale di conformità.

17.3 Si ricorda che nel caso di utente consumatore, per ogni controversia relativa all'applicazione, esecuzione e interpretazione delle presenti Condizioni Generali di Vendita è competente il foro del luogo in cui l'utente risiede o ha eletto domicilio.

18. Risoluzione alternativa delle controversie ADR/ODR

18.1 Ai sensi dell'art. 141-sexies, III comma, Codice del Consumo, Accentra Italia informa l'utente che rivesta la qualifica di consumatore di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) del Codice del Consumo, che, nel caso in cui egli abbia presentato un reclamo direttamente a Accentra Italia, a seguito del quale non sia stato tuttavia possibile risolvere la controversia così insorta, Accentra Italia fornirà le informazioni in merito all'organismo o agli organismi di Alternative Dispute Resolution per la risoluzione extragiudiziale delle controversie relative ad obbligazioni derivanti da un contratto concluso in base alle presenti Condizioni Generali di Vendita (cc.dd. organismi ADR, come indicati agli artt. 141-bis e ss. Codice del Consumo), precisando se intenda avvalersi o meno di tali organismi per risolvere la controversia stessa.

18.2 Accentra Italia informa inoltre l'utente che rivesta la qualifica di consumatore di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) del Codice del Consumo che è stata istituita una piattaforma europea per la risoluzione on-line delle controversie dei consumatori (c.d. piattaforma ODR). La piattaforma ODR è consultabile al seguente indirizzo <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>; attraverso la piattaforma ODR l'utente consumatore potrà consultare l'elenco degli organismi ADR, trovare il link al sito di ciascuno di essi e avviare una procedura di risoluzione on-line della controversia in cui sia coinvolto.

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

18.4 Inoltre, per ogni controversia transfrontaliera relativa all'applicazione, esecuzione e interpretazione delle presenti Condizioni Generali di Vendita, l'utente, che risiede abitualmente o ha domicilio in uno stato membro dell'Unione Europea diverso dall'Italia,

può introdurre il procedimento europeo istituito per le controversie di modesta entità dal Regolamento (CE) n. 861/2007 del Consiglio, dell'11 luglio 2007, di fronte all'organo giurisdizionale competente, a condizione che il valore della controversia non ecceda, esclusi gli interessi, i diritti e le spese, Euro 5.000,00 alla data in cui l'organo giurisdizionale competente riceve il modulo di domanda. Il testo del Regolamento è reperibile sul sito <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2007/861/oj>.

18.5 Secondo l'art. 49 c. 1 lett. v) del D. Lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo) il cliente che intende risolvere una controversia nata con il *merchant* (Accentra Italia) può avvalersi della procedura di Conciliazione Paritetica. La Procedura può essere avviata qualora il consumatore dopo aver presentato reclamo all'azienda, entro 45 gg., non abbia ricevuto risposta ovvero abbia ricevuto risposta non ritenuta da lui soddisfacente. Il cliente che decide di avvalersi della procedura di Conciliazione Paritetica è obbligato a trasmettere la domanda all'indirizzo: conciliazione@consorzionetcomm.it o al n. di fax: 02/87181126. Per maggiori informazioni si rimanda al sito: https://www.consorzionetcomm.it/Spazio_Consumatori/Conciliazione-Paritetica/La-Conciliazione-Paritetica.kl.