

## PROCEDURA DI RECLAMO (RESPONSABILITÀ PER DIFETTI, GARANZIA, RECLAMI)

Il presente Regolamento sui reclami è disciplinato dalle disposizioni pertinenti del Codice Civile, come modificato di volta in volta. Il presente Regolamento sui reclami è disciplinato dalle disposizioni pertinenti del Codice civile, come di volta in volta modificato, e della legge n. 250/2007 Coll. sulla protezione dei consumatori e sugli emendamenti alla legge del Consiglio nazionale slovacco n. 372/1990 Coll. sui reati, come modificata, in caso di responsabilità per difetti e di applicazione della responsabilità per difetti nei beni venduti e nei servizi forniti.

1. Il Venditore è responsabile per i difetti dei prodotti e l'Acquirente deve presentare immediatamente un reclamo al Venditore in conformità con la procedura di reclamo applicabile. Il periodo di garanzia per i prodotti venduti è determinato dalla legge generale - il Codice Civile in vigore al momento della vendita.
2. Per la gestione dei reclami si applica la procedura di reclamo valida. Inviando un ordine al Venditore, l'Acquirente conferma di essere stato debitamente informato sulle condizioni e sulle modalità di reclamo della merce, comprese le informazioni sul luogo in cui è possibile presentare il reclamo, e sull'esecuzione delle riparazioni in garanzia in conformità al §18 (1) della Legge n. 250/2007 Racc. 372/1990 Coll. sui reati, e successive modifiche (di seguito denominata "Legge").
3. La Procedura per i reclami si applica al prodotto acquistato dall'Acquirente dal Venditore sotto forma di e-commerce sul sito e-commerce del Venditore, o tramite posta elettronica, o in altro modo.
4. La Procedura di reclamo in questa forma è valida per tutti i casi commerciali, a meno che non siano state concordate contrattualmente altre condizioni di garanzia.
5. L'Acquirente ha diritto a richiedere una garanzia al Venditore solo per un prodotto che presenta difetti causati dal produttore, dal fornitore o dal Venditore, che è coperto dalla garanzia e che è stato acquistato dal Venditore.
6. L'Acquirente dovrà ispezionare il prodotto al momento del suo ricevimento. Quando scopre un difetto nel prodotto, può presentare reclami per i difetti scoperti durante l'ispezione. Durante il periodo di garanzia, il cliente ha il diritto di far eliminare gratuitamente il difetto presentando il prodotto al venditore insieme alla prova d'acquisto.
7. Se il prodotto presenta dei difetti, il cliente ha il diritto di presentare un reclamo al venditore in conformità con le disposizioni del §18 (2) della legge sulla protezione dei consumatori tramite e-mail o contatto telefonico.
8. La procedura di reclamo per un prodotto che può essere oggettivamente presentato al venditore inizia il giorno in cui sono soddisfatte tutte le seguenti condizioni:
  - (a) il consumatore ha presentato il prodotto reclamato ad Activstar s.r.o., Piaristická 276/46, 911 01 Trenčín, ID No.: 47 876 085.
  - b) insieme al prodotto reclamato, è stata inviata all'indirizzo sopra indicato una prova d'acquisto - una ricevuta in contanti (fattura), il nome e l'indirizzo del consumatore o un contatto telefonico, una descrizione precisa del difetto del prodotto o di come si è verificato il difetto del prodotto.
9. Un esempio di rapporto di reclamo è disponibile all'indirizzo:  
[https://www.activstar.sk/dokument/activstar/obchodne\\_podmienky/reklamacny-protokol-24-02.pdf](https://www.activstar.sk/dokument/activstar/obchodne_podmienky/reklamacny-protokol-24-02.pdf) Il consumatore compila le caselle a-g del rapporto di reclamo e lo invia al venditore via e-mail o per posta slovacca o di persona all'indirizzo sopra indicato.

10. L'inizio della procedura di reclamo è anche la data del reclamo. L'Acquirente deve presentare il prodotto reclamato nel luogo specificato nel presente Regolamento sui reclami /punto 8.a./.
11. Nel luogo designato per la ricezione dei reclami, il Venditore è tenuto a garantire la presenza di una persona autorizzata a gestire i reclami in conformità alle disposizioni dell'Articolo 18 (3) della Legge.
12. L'Acquirente dovrà reclamare al Venditore la responsabilità per i difetti del prodotto senza ritardi ingiustificati.
13. Il giorno del ricevimento del reclamo, il Venditore dovrà rilasciare all'Acquirente un documento di ricezione del reclamo in forma scritta, ad esempio sotto forma di e-mail o per iscritto, in cui il Venditore è tenuto a identificare con precisione i difetti della merce ai sensi dell'Articolo 18 (5) della Legge.
14. Se il consumatore presenta un reclamo, il venditore o il suo dipendente autorizzato o la persona designata è tenuto a istruire il consumatore sui suoi diritti ai sensi del regolamento generale sulla base della decisione del consumatore, su quali di questi diritti il consumatore esercita, è tenuto a stabilire le modalità di gestione del reclamo ai sensi del § 2 (m) immediatamente, nei casi complessi entro 3 giorni lavorativi dalla data di presentazione del reclamo, nei casi giustificati, in particolare se è necessaria una valutazione tecnica complessa delle condizioni del prodotto o del servizio, entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo. Una volta stabilito il metodo di gestione del reclamo, il reclamo sarà trattato immediatamente; in casi giustificati, il reclamo può essere trattato anche più tardi; tuttavia, la gestione del reclamo non dovrà durare più di 30 giorni dalla data del reclamo. Allo scadere del periodo di trattamento del reclamo, il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto o di ottenere la sostituzione del prodotto con un nuovo prodotto.
15. L'acquirente non ha diritto alla garanzia per i difetti di cui è stato informato dal venditore al momento della conclusione del contratto.
16. Il diritto dell'acquirente al riconoscimento della garanzia da parte del venditore si estingue:
  - (a) la mancata presentazione della prova di pagamento (di cui si consiglia all'Acquirente di procurarsi e conservare una copia) della bolla di consegna,
  - b) la scadenza del periodo di garanzia del prodotto,
  - c) danni meccanici al prodotto causati dall'acquirente,
  - d) utilizzo del prodotto in condizioni non corrispondenti all'ambiente naturale,
  - e) manipolazione, utilizzo o trascuratezza impropria del prodotto,
  - f) danni al prodotto causati da sovraccarico, manipolazione impropria o uso contrario alle condizioni specificate nella documentazione, nei principi generali, nelle norme tecniche o nei regolamenti di sicurezza applicabili nella Repubblica Slovacca,
  - g) danni al prodotto dovuti a eventi inevitabili o imprevedibili,
  - h) danni al prodotto dovuti a deterioramento e deterioramento accidentale, altri interventi non professionali, danni o elettricità atmosferica o altre cause di forza maggiore, interferenze non autorizzate con il prodotto.
17. Il Venditore è tenuto a gestire il reclamo e a chiudere la procedura di reclamo in uno dei seguenti modi:
  - (a) consegnando il prodotto riparato,
  - b) sostituendo il prodotto,
  - c) rimborsando il prezzo di acquisto del prodotto,
  - d) pagamento di uno sconto ragionevole sul prezzo del prodotto,
  - (e) mediante avviso scritto di prendere in consegna la prestazione indicata dal venditore,

- (f) il rifiuto motivato di un reclamo sul prodotto.
18. Il Venditore è tenuto a rilasciare all'Acquirente una prova scritta della risoluzione del reclamo entro e non oltre 30 giorni dalla data del reclamo.
19. Il periodo di garanzia è di 24 mesi per i beni venduti e per i beni su misura a partire dalla data di stipula del contratto di acquisto. Il periodo di garanzia per i beni usati è di 12 mesi. Il periodo di garanzia sarà prolungato del periodo in cui l'acquirente non ha potuto utilizzare la merce a causa della riparazione in garanzia della stessa.
20. Nel caso di un difetto riparabile, il reclamo sarà gestito come segue:
- (a) il Venditore provvederà a far eliminare il difetto, oppure,
  - b) il Venditore sostituirà il prodotto difettoso con un nuovo prodotto identico a quello contestato.
21. Se si tratta di un difetto che non può essere rimosso, o se si tratta di un unico difetto rimovibile e ripetitivo, o se si tratta di una serie di diversi difetti rimovibili che impediscono il corretto utilizzo del prodotto come se fosse privo di difetti, il Venditore risolverà il reclamo:
- (a) annullando il contratto di vendita o, su richiesta del cliente, sostituendo il prodotto con un altro prodotto funzionale con caratteristiche tecniche uguali o migliori; oppure
  - b) nel caso in cui il Venditore non possa sostituire il prodotto con un altro, il Venditore risolverà il reclamo emettendo una nota di credito per il prodotto difettoso.
22. Ai fini del reclamo, il verificarsi e l'eliminazione dello stesso difetto correggibile per più di due volte sarà considerato una reiterazione dello stesso difetto correggibile.
23. Ai fini di una richiesta di risarcimento, il verificarsi e l'eliminazione di più di due diversi difetti rettificabili saranno considerati difetti ricorrenti multipli.
24. Nel caso in cui il venditore chiuda la procedura di reclamo come rifiuto legalmente giustificato del reclamo, ma il difetto del prodotto, secondo il consumatore, esiste oggettivamente e non è stato eliminato, l'acquirente può esercitare il suo diritto di far eliminare il difetto del prodotto per via giudiziaria.
25. La garanzia non copre gli interventi non professionali sul prodotto o la mancata osservanza della procedura indicata nelle istruzioni per l'uso - per i prodotti per i quali tale procedura è implicita nella natura del prodotto.
26. Istruzioni per il consumatore:
1. Se il difetto è rimediabile, l'acquirente ha il diritto di farlo riparare gratuitamente, in modo tempestivo e corretto. Il venditore è tenuto a rimuovere il difetto senza ritardi ingiustificati.
  2. L'acquirente può, invece di eliminare il difetto, richiedere la sostituzione del prodotto o, se il difetto riguarda solo una parte del prodotto, la sostituzione della parte, a condizione che il venditore non debba sostenere costi sproporzionati rispetto al prezzo del prodotto o alla gravità del difetto.
  3. Il venditore può sempre sostituire il prodotto difettoso con uno privo di difetti, anziché eliminare il difetto, se ciò non causa gravi inconvenienti all'acquirente.
  4. In presenza di un difetto che non può essere eliminato e che impedisce il corretto utilizzo del prodotto come prodotto senza difetti, l'acquirente ha il diritto di far sostituire il prodotto o di recedere dal contratto. Gli stessi diritti spettano all'acquirente se i difetti sono rimediabili, ma se l'acquirente non può utilizzare correttamente il prodotto a causa del ripetersi del difetto dopo la riparazione o a causa di un numero maggiore di difetti.

5. In caso di altri difetti irrimediabili, l'acquirente ha diritto a uno sconto ragionevole sul prezzo del prodotto.
27. Se, dopo 14 giorni dall'ordine, la merce viene restituita al magazzino di Activstar senza giustificazione, Activstar si riserva il diritto di annullare la collaborazione e l'eventuale acquisto dei prodotti.

### **Risoluzione extragiudiziale delle controversie**

- a) Il consumatore ha il diritto di contattare il venditore con una richiesta di riparazione, telefonicamente al magazzino, via e-mail a: [info@activstar.eu](mailto:info@activstar.eu) o per iscritto a Activstar s.r.o, Bytčianska 359, 01003 Žilina, ID No.: 47 876 085, se non è soddisfatto del modo in cui il venditore ha gestito il suo reclamo o se ritiene che il venditore abbia violato i suoi diritti. Se il venditore risponde negativamente a questa richiesta o non risponde entro 30 giorni dall'invio, il consumatore ha il diritto di presentare una proposta per l'avvio di una risoluzione alternativa delle controversie a un organismo di risoluzione alternativa delle controversie (di seguito denominato organismo ADR) ai sensi della legge 391/2015 Racc. Gli organismi ADR sono enti e persone giuridiche autorizzate ai sensi del §3 della legge 391/2015 Racc. Il consumatore può presentare una proposta secondo le modalità stabilite ai sensi dell'articolo 12 della legge 391/2015 Racc.
- b) Il consumatore può anche presentare un reclamo agli organismi alternativi di risoluzione delle controversie RSO elencati online sul sito <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1>.
- c) La risoluzione alternativa delle controversie può essere utilizzata solo da un consumatore - una persona fisica che non agisce nell'ambito della propria attività imprenditoriale, lavorativa o professionale quando conclude ed esegue un contratto di consumo. La risoluzione alternativa delle controversie si applica solo a una controversia tra un consumatore e un venditore derivante da o relativa a un contratto di consumo.

La risoluzione alternativa delle controversie si applica solo ai contratti a distanza. La risoluzione alternativa delle controversie non si applica alle controversie il cui valore non supera i 20 euro. L'organismo ADR può richiedere al consumatore il pagamento di una commissione per l'avvio dell'ADR fino a un massimo di 5 euro, IVA inclusa.

In Považská Bystrica, 23.11.2018