

# Termini d'uso e Condizioni Generali di Vendita

Edizione nr. 2.1 del 18 dicembre 2023

Il sito Internet [www.hdg.it](http://www.hdg.it) ("Sito") è di proprietà di HDG Group S.r.l. ("Titolare" o "Venditore"), con sede legale in SISSA TRECASALI (PR) Viale Grazia Cavanna, 3 Partita Iva e Codice Fiscale: 01898690340; n. Reg. Imprese Parma 01898690340 Capitale sociale: euro 140.000 i.v..

Ogni informazione, supporto, richiesta o reclamo possono essere inoltrati al **Servizio Clienti**:

- via **mail** all'indirizzo [shop@hdg.it](mailto:shop@hdg.it)
- via **telefono** al numero +39 0521 379085
- utilizzando la sezione [contatti](#)

Il Servizio Clienti è attivo da **lunedì** al **venerdì** dalle **08:30** alle **13:00** e dalle **14:30** alle **17:30**.

## Termini d'uso del nostro Sito web

### 1. UTILIZZO DEL SITO

Utilizzando il Sito e/o effettuando ordini tramite questo, l'utente accetta:

- 1) di utilizzare il sito web esclusivamente per attività lecite;
- 2) di non effettuare ordini falsi o fraudolenti; ove vi siano motivazioni plausibili che facciano ritenere che si tratti di ordini di tale natura, il Titolare si riserva di annullare l'ordine e di informare le autorità competenti;
- 3) fornire il Suo indirizzo *email*, indirizzo postale e/o altri dati di contatto in modo corretto e veritiero. Allo stesso modo, l'utente acconsente all'uso di queste informazioni per dare esecuzione all'ordine ([informativa Privacy](#)).

Ove non fossero fornite le informazioni in maniera completa, non sarà possibile dar seguito al Suo ordine.

Effettuando un ordine mediante questo Sito, l'utente garantisce di aver raggiunto l'età di 16 anni e di possedere, dunque, la capacità legale di stipulare contratti vincolanti.

Il Titolare non è responsabile per gli eventuali disagi o danni derivanti dall'utilizzo di Internet, ivi inclusa l'interruzione di servizio, intrusioni esterne o presenza di virus o qualsiasi altro incidente di forza maggiore.

### 2. PROPRIETÀ INDUSTRIALE E INTELLETTUALE

Il nome di dominio del Sito è di proprietà del Titolare. Il Sito ed i Suoi elementi sono di proprietà esclusiva del Titolare e/o dei rispettivi titolari dei diritti di proprietà intellettuale e/o d'autore sugli stessi.

Il Sito nella sua totalità, come i Suoi singoli elementi (fotografie, testi, video, loghi ecc.), così come i presenti documenti legali, costituiscono opere dell'ingegno protette dal Codice di Proprietà Industriale e dalla Legge sul Diritto d'Autore. Qualsiasi riproduzione totale o parziale, download, modifica o utilizzo del marchio, dei video, del logo, e di ogni altro elemento presente su questo sito,

per qualsiasi motivo e su qualsiasi supporto, è severamente vietata senza il previo consenso scritto del Titolare del Sito o dei rispettivi titolari.

# Condizioni Generali di Vendita

## PREMESSA

Le presenti condizioni generali di vendita (di seguito “Condizioni Generali di Vendita”) disciplinano il rapporto contrattuale tra il Titolare e il Cliente, avente ad oggetto l’acquisto degli articoli commercializzati dal Titolare attraverso il Sito e sono messe a disposizione degli utenti in modo che sia consentita loro la memorizzazione e la riproduzione.

Le premesse e i Termini d’Uso del nostro Sito web sono parti integranti delle presenti Condizioni Generali di Vendita.

Vi preghiamo di prenderne attentamente visione e di stamparle e/o salvarle su altro supporto duraturo accessibile. Vi preghiamo altresì di consultare attentamente [l’informativa Privacy](#) e [l’Informativa Cookie](#).

Il Titolare si impegna a rendere tali documenti sempre fruibili ed aggiornati. Essi possono essere modificati o aggiornati in ogni momento dal Titolare e l’utente si impegna a prenderne visione prima di effettuare ogni ordine.

## 1. DEFINIZIONI

1.1. Per “**Contratto**” si intende il contratto di compravendita a distanza, ossia il negozio giuridico avente per oggetto i beni mobili materiali commercializzati dal Sito, effettuato a distanza tra il Titolare ed un utente finale, nell’ambito di un sistema di vendita a distanza organizzato dal Titolare che impiega esclusivamente Internet come tecnologia di comunicazione a distanza.

Il contratto a distanza è disciplinato dal Capo I, Titolo III (artt. 45 e ss.) del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (“Codice del Consumo”), quando coinvolge un consumatore, e dal Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70, contenente la disciplina del commercio elettronico.

1.2. Con l’espressione “**Cliente**” o “**Acquirente**” si intende il consumatore quale persona fisica, che abbia compiuto 16 anni, e che esegue un ordine per scopi estranei all’attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale dallo stesso eventualmente svolta, oppure il professionista, inteso come la persona fisica o giuridica che agisce nell’esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario.

Il Titolare si riserva il diritto di non processare gli ordini ricevuti da utenti che non sono definibili “Clienti”.

1.3. Con l’espressione “**Ordine**” si intende la proposta di acquisto che l’utente invia al Titolare del Sito, completando la procedura d’ordine descritta.

1.4. Con l’espressione “**Prodotti**” si intendono i beni mobili materiali oggetto di compravendita su questo Sito.

## 2. DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO

2.1. Il Titolare si riserva, in ogni caso, il diritto di non accettare ordini, da chiunque provenienti, che risultino anomali in relazione alla quantità o alla frequenza di acquisti effettuati sul sito. Il Titolare si riserva, altresì, il diritto di non accettare ordini provenienti da a) utenti con i quali è in corso un contenzioso legale; b) utenti coinvolti in frodi relative a pagamenti con carta di credito; c) utenti che abbiano rilasciato dati identificativi che poi si rivelino essere falsi, incompleti o inesatti.

### **3. AMBITO DI APPLICAZIONE**

3.1. Le presenti Condizioni Generali di Vendita si applicano a tutte le vendite effettuate dal Venditore sul Sito. Le Condizioni Generali di Vendita applicabili sono quelle in vigore alla data di invio dell'ordine di acquisto.

3.2. Le presenti Condizioni Generali di Vendita non regolano la vendita di prodotti o la fornitura di servizi effettuate da terzi che utilizzano collegamenti diretti al Sito attraverso *banner* o tramite altri collegamenti ipertestuali/*links*. Sui siti web consultabili tramite tali collegamenti, il Titolare non effettua alcun tipo di controllo/monitoraggio. Pertanto, in nessun caso il Titolare potrà essere ritenuto responsabile per i beni o servizi promessi da terzi o per l'esecuzione di transazioni fra i clienti del Sito e terze parti.

3.3. Le presenti Condizioni Generali di Vendita possono essere modificate in ogni momento. Eventuali modifiche e/o nuove condizioni saranno in vigore dal momento della loro pubblicazione nella sezione "Condizioni Generali di Vendita" del Sito. Per questo motivo, gli utenti sono invitati a consultare, prima di effettuare qualsiasi ordine, la versione più aggiornata delle Condizioni Generali di Vendita. Le Condizioni Generali di Vendita applicate sono quelle in vigore alla data di invio dell'ordine di acquisto. L'utente è tenuto a leggere attentamente la versione più aggiornata delle presenti Condizioni Generali di Vendita di cui gli è consentita la memorizzazione, la riproduzione e la stampa su supporto durevole, nonché tutte le altre informazioni fornite, prima e durante la procedura di acquisto.

### **4. PROCEDURA DI INOLTRO ORDINE E DI CONCLUSIONE DEL CONTRATTO**

4.1. In attuazione delle disposizioni di cui al Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70, recante disposizioni in materia di commercio elettronico, il Venditore la informa che il procedimento d'acquisto avverrà nel seguente modo:

- **Selezione dei Prodotti:** durante la navigazione nella piattaforma Le sarà possibile selezionare i Prodotti desiderati. I Prodotti selezionati verranno automaticamente aggiunti all'ordine, che potrà sempre essere modificato o annullato, fino al momento dell'invio;
- **Riepilogo dell'ordine:** prima dell'inoltro dell'ordine, Le sarà richiesto di identificare e correggere eventuali possibili errori occorsi durante la compilazione dei campi e di leggere con attenzione le presenti Condizioni Generali di Vendita, di cui potrà stampare una copia usando l'opzione di stampa presente nel Suo browser, per conservarne una copia ad uso personale;
- **Conclusione del Contratto:** Il Contratto si ritiene concluso quando il modulo d'ordine perviene al server del Venditore e le informazioni relative all'ordine saranno state verificate preliminarmente come corrette;
- **Conferma dell'ordine:** Successivamente all'inoltro dell'ordine, Lei riceverà, all'indirizzo email indicato in fase di acquisto, una email di conferma dell'avvenuta ricezione dell'ordine da parte del Titolare (la "Conferma dell'ordine"), contenente: gli estremi del Cliente e dell'ordine, le caratteristiche essenziali della merce acquistata, un riepilogo delle condizioni generali e particolari applicabili al contratto, il prezzo della merce acquistata, il mezzo di pagamento prescelto, le spese di spedizione, le imposte e i tributi applicabili, l'indicazione della facoltà di recesso e l'indirizzo di spedizione al quale sarà inviata la merce. Il Cliente si impegna a verificare la correttezza dei dati in essa contenuti e a comunicare tempestivamente eventuali correzioni al Venditore alla mail [shop@hdq.it](mailto:shop@hdq.it);
- **Annulloamento dell'ordine:** L'annullamento dell'ordine da parte del Cliente potrà avvenire fino a quando esso risulti ancora in preparazione in magazzino e non sarà più annullabile se questo risulterà "Spedito". Nel caso di utente registrato, lo stato dell'ordine è chiaramente visibile nell'area "Stato ordini". L'annullamento dell'ordine da parte del Venditore potrà avvenire nei casi di cui al punto 4.3. e nei casi in cui il Cliente non provveda al pagamento degli importi dovuti per il prodotto e le spese di spedizione, secondo quanto meglio specificato più avanti.

4.2. Effettuando un ordine il Cliente dichiara di aver preso visione di tutte le indicazioni a lui fornite durante la procedura d'acquisto e dichiara di accettare integralmente le presenti Condizioni Generali di Vendita. Con l'inoltro dell'ordine il Cliente riconosce espressamente che ciò implica l'obbligo di versare il prezzo e gli altri importi dovuti ai sensi delle presenti Condizioni Generali Di Vendita e che l'ordine non potrà essere modificato o annullato.

4.3. Gli ordini sono soggetti all'accettazione del Venditore che si riserva, a propria discrezione, di rifiutare l'ordine, anche nei casi in cui:

- a) l'ordine non può essere eseguito a causa di un errore nelle informazioni fornite dall'Acquirente al momento dell'inoltro dell'ordine (es. carta di pagamento; data di scadenza ecc.); indirizzo di fatturazione errato; indirizzo di spedizione insufficiente o errato; informazioni ingannevoli;
- b) si è verificato un errore sul Sito: per es. un errore relativo al prezzo o alla descrizione del prodotto;
- c) si è verificato un errore nella disponibilità del prodotto.

4.4. Il contratto di acquisto si intenderà risolto in caso di mancato pagamento, anche parziale, del prezzo dei prodotti, delle spese di spedizione, se previste, e di ogni altro eventuale costo aggiuntivo, come risultato dall'ordine ("Importo Totale Dovuto"). Nel caso in cui l'Importo Totale Dovuto non venga pagato ovvero il buon esito del pagamento non sia confermato, il contratto d'acquisto si intenderà risolto di diritto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c.. Di tale risoluzione e della conseguente cancellazione dell'ordine, il Cliente sarà avvisato.

4.5. Ai sensi dell'art. 12 del D.Lgs. 70 del 2003, il Titolare informa il Cliente che ogni ordine inviato viene conservato in forma digitale o cartacea presso la propria sede, secondo criteri di riservatezza e sicurezza. Il Cliente può in ogni momento richiederne copia al Venditore.

## **5. PRODOTTI E DISPONIBILITÀ DEGLI STESSI**

5.1. I Prodotti in vendita tramite il Sito sono descritti nelle relative schede informative ("Scheda Prodotto"), che ne illustrano le principali caratteristiche tecniche. Resta inteso che le immagini e le descrizioni inserite nella Scheda Prodotto potrebbero non essere perfettamente rappresentative dei prodotti che possono differire in colore o dimensioni. Il Titolare si impegna affinché i prodotti siano rappresentati in modo quanto più corrispondente alla realtà.

5.2. Tutti gli ordini dei Prodotti sono soggetti alla disponibilità degli stessi. La disponibilità dei prodotti si riferisce al momento in cui il Cliente consulta le schede del prodotto e deve comunque considerarsi indicativa poiché il Sito può essere visitato contemporaneamente da più utenti, e potrebbe accadere che, nello stesso momento, più utenti effettuino l'ordine per il medesimo prodotto. Pertanto, potrebbe accadere che il sistema informatico del Sito segni come disponibile un prodotto che in realtà non è disponibile, in quanto venduto ad altri prima della conferma dell'ordine. In tali casi, non potrà in ogni caso essere attribuita al Venditore la responsabilità per l'indisponibilità di uno o più prodotti.

5.3. Il Venditore non potrà neppure essere considerato responsabile per la temporanea o definitiva indisponibilità di uno o più prodotti. Nel caso di indisponibilità dei prodotti richiesti, il Cliente verrà tempestivamente informato con comunicazione via mail e avrà diritto a richiedere l'annullamento dell'ordine, con conseguente rimborso degli importi eventualmente già versati.

5.4. In alternativa, potrà decidere: a) qualora sia possibile un riassortimento, di accettare una dilazione dei termini di consegna, offerta dal Venditore, con indicazione del nuovo termine di consegna; b) di accettare la consegna dei soli prodotti disponibili, ottenendo il rimborso per quelli indisponibili; c) di accettare un buono sconto da spendere per acquisti sul sito, nei termini, nelle modalità, e nelle eventuali limitazioni che saranno comunicate dal Venditore.

5.5. Le presenti Condizioni Generali di Vendita non comprendono il montaggio o l'installazione dei Prodotti qui commercializzati, che non formano oggetto del presente contratto e pertanto ne sono esclusi.

## **6. PAGAMENTI**

6.1. Il Cliente si impegna a pagare il prezzo dei Prodotti acquistati nei tempi e modi indicati dalle presenti Condizioni Generali di Vendita. Ogni pagamento da parte del Cliente potrà avvenire unicamente per mezzo di uno dei metodi indicati nel footer del Sito e di seguito descritti.

6.2. **Carte di credito, MyBank, Bancomat Pay, Giropay.** Sono accettate le carte di credito e le carte di debito dei circuiti internazionali: VISA e MASTERCARD. Ove, per qualsivoglia ragione, non risultasse possibile l'addebito dell'importo dovuto, il processo di vendita sarà automaticamente annullato e la vendita sarà risolta ex art. 1456 c.c. Il Cliente verrà informato tramite comunicazione via mail. L'addebito verrà effettuato al momento della trasmissione dell'ordine. I dati della carta di credito sono criptati e trasmessi direttamente al gestore dei pagamenti senza transitare dai server del Venditore.

6.3. **PayPal.** Qualora l'utente scelga PayPal come mezzo di pagamento, egli sarà reindirizzato al relativo sito dove eseguirà il pagamento in base alla procedura ivi prevista e disciplinata. Questo servizio prevede l'utilizzo dei più recenti e aggiornati protocolli di sicurezza SSL e di crittografia dei dati. I dati riservati (numero di carta di credito, scadenza e crittogramma) non vengono mai memorizzati dal Sito, né mai entrano in possesso del Titolare.

6.4. **Bonifico Bancario.** È accettato il pagamento tramite Bonifico Bancario. **Gli estremi per effettuare il bonifico sono:**

**Beneficiario:** HDG Group S.r.l.

**Banca:** EMIL BANCA

**Iban:** IT46T0707212702000000427874

Nella **causale del bonifico** il Cliente dovrà indicare il **numero d'ordine**.

Il Cliente dovrà procedere al pagamento inderogabilmente **entro il termine di 10 giorni solari** dall'invio dell'email di Conferma dell'ordine. In caso di mancato pagamento entro il termine indicato, la vendita sarà risolta ex art. 1456 c.c., salvo il diritto al risarcimento del danno patito, e il Cliente riceverà una mail di annullamento dell'ordine inviato.

6.5. In caso di risoluzione contrattuale ed in ogni caso di rimborso, salvo diverso accordo il Venditore rimborserà all'Acquirente l'importo dovuto utilizzando lo stesso strumento di pagamento utilizzato per l'acquisto. In caso di utilizzo di PayPal o altri *Digital Wallets*, una volta disposto l'ordine di accredito in favore del conto PayPal dell'Acquirente, il Venditore non potrà considerarsi responsabile per eventuali ritardi od omissioni nell'accredito del rimborso, per contestare i quali ritardi l'Acquirente dovrà rivolgersi direttamente a PayPal o all'istituto della carta di credito o al relativo servizio di *digital wallet* utilizzato per il pagamento.

6.6. Per garantire la sicurezza dei pagamenti, i servizi di pagamento prevedono l'utilizzo dei più recenti e aggiornati protocolli di sicurezza SSL e di crittografia dei dati. Per la stessa finalità di sicurezza nei pagamenti, in attuazione della Direttiva (UE) 2015/2366 (Payment Services Directive 2 o 'PSD2'), per i pagamenti superiori complessivamente a 30 euro, i Servizi di pagamento potrebbero richiedere all'utente di autenticarsi mediante dispositivi e procedure che assicurino l'Autenticazione Forte del Cliente ('Strong Customer Authentication'). A tal fine, all'utente potrebbe essere richiesto di autenticarsi mediante dispositivi mobili o altri strumenti richiesti dai Servizi di pagamento. Il mancato

perfezionamento del procedimento sopra descritto potrà implicare l'impossibilità di finalizzare l'acquisto sul Sito.

## **7. PREZZI**

7.1. I prezzi di vendita esposti sul Sito sono da intendersi in Euro e comprensivi di I.V.A. (qualora applicabile) e di ogni altra imposta. Il prezzo applicato al rapporto contrattuale tra Venditore e Acquirente sarà quello vigente al momento dell'ordine ed indicato nella Conferma dell'ordine, senza considerare aumenti o diminuzioni di prezzo, anche per promozioni, eventualmente intervenuti successivamente.

7.2. Nel caso in cui il prezzo di un prodotto sia scontato e sul Sito sia indicata la percentuale di sconto e il prezzo pieno di riferimento, tale indicazione sarà formulata con riferimento al prezzo normalmente praticato sul Sito.

7.3. I prezzi non comprendono il montaggio/l'installazione dei prodotti acquistati, che non formano oggetto del presente contratto.

## **8. TEMPI E SPESE DI SPEDIZIONE**

8.1. Salvo diversamente indicato sul sito, le **spese di spedizione** sono a carico del Cliente. Esse partono da € 8,50, e sono calcolate al momento della conclusione del processo di acquisto, in quanto calcolate in misura percentuale sul prezzo totale dell'ordine. In ogni caso esse saranno visibili dopo aver scelto la modalità di spedizione e comunque prima dell'effettuazione del pagamento. Per i Clienti consumatori, le spese di spedizione sono gratuite per ordini superiori a € 59. Per i Clienti professionisti, le spese di spedizione sono gratuite per ordini superiori a € 1.000.

8.2. La spedizione dei prodotti avverrà solo dopo aver ricevuto conferma del buon esito del pagamento dell'Importo Totale Dovuto da parte del Cliente e sarà gestita da un vettore incaricato. Il contratto di acquisto si risolverà ai sensi dell'art. 1456 c.c., salvo il diritto al risarcimento dei danni, in caso di mancato pagamento dell'Importo Totale Dovuto. Salvo diverso accordo scritto, l'ordine sarà conseguentemente annullato.

8.4. Il Cliente sarà informato mediante una email di conferma che l'ordine è in fase di spedizione (la "Conferma di Spedizione").

8.5. I **tempi di consegna** sono quelli indicati nel riepilogo dell'ordine, prima che l'utente trasmetta l'ordine, e nella mail di Conferma dell'ordine e di Conferma di Spedizione e, in ogni caso, entro trenta (30) giorni dalla conclusione del contratto. Nel caso in cui non venga indicato un termine specifico, la consegna avverrà entro trenta (30) giorni dalla conclusione del contratto. Sono esclusi i giorni del sabato ed i festivi. In caso di assenza del destinatario all'indirizzo indicato il vettore incaricato contatterà il destinatario telefonicamente o, se del caso, invierà un'email di avviso per tentare una nuova consegna il giorno successivo.

8.6. **Impossibilità di consegna.** Nel caso in cui non risulti possibile effettuare la consegna a causa dell'assenza del destinatario, l'ordine andrà in giacenza e le sarà lasciato un avviso nel quale sarà specificato dove si trova il Suo ordine e le modalità con cui concordare una nuova consegna. Le giacenze presso il vettore e/o riconsegne, causate da ingiustificato rifiuto alla prima consegna, nonché il ritardato ritiro per condizioni "FERMO DEPOSITO VETTORE", comportano l'addebito delle relative spese. Nel caso in cui non risulti possibile eseguire la consegna entro il termine di 7 giorni assumeremo che Lei intende risolvere il contratto, pertanto l'ordine verrà annullato ai sensi dell'art. 1456 c.c. e tutti gli importi, compresi i costi di consegna (con l'esclusione di eventuali costi addizionali derivanti dalla scelta, da parte Sua, di un metodo di consegna diverso dal metodo ordinario da noi

offerto) le saranno restituiti senza ingiustificato ritardo e, in ogni caso, entro 14 giorni dalla data di risoluzione del Contratto.

I costi di restituzione e i costi dell'eventuale giacenza dell'ordine derivanti dalla risoluzione del contratto rimarranno a Suo carico.

**8.7. Ritardi nella consegna.** Nel caso in cui il prodotto acquistato non sia consegnato o sia consegnato in ritardo rispetto ai termini di consegna indicati, l'Acquirente consumatore ai sensi dell'art. 61 del Codice del Consumo invita il Venditore ad effettuare la consegna entro un termine supplementare appropriato alle circostanze ("Termine Supplementare ex art. 61, comma 3, del Codice del Consumo"). Se il termine supplementare così concesso scade senza che i prodotti gli siano stati consegnati, l'Acquirente è legittimato a risolvere il contratto, salvo il diritto al risarcimento del danno ("Risoluzione contrattuale ex art. 61, comma 3, del Codice del Consumo").

8.8. L'obbligazione di consegna è adempiuta con il trasferimento della disponibilità materiale o comunque del controllo dei prodotti al Cliente o a terzi da lui designati. Spetta al Cliente verificare le condizioni del prodotto che gli è stato consegnato. Il rischio di perdita e danneggiamento dei prodotti, per causa non imputabile al Venditore, è trasferito al Cliente quando questo, o un terzo da lui designato e diverso dal vettore, entra materialmente in possesso del prodotto.

**8.9. Ricevimento della merce.** Si raccomanda al Cliente di **verificare, al momento della consegna:** il numero dei prodotti ricevuti, che l'imballo risulti integro e non alterato, anche nei materiali di chiusura, e lo si invita, nel Suo interesse, a segnalare al Vettore eventuali anomalie, accettando il pacco con **riserva specifica**, cioè indicando in maniera precisa il motivo della riserva (per esempio: "PER SOSPETTA MANOMISSIONE": se il pacco risulta aperto o non perfettamente chiuso; "PER TRATTAMENTO IMPROPRI": se non viene consegnato con cura o diligenza da parte del vettore; "PER PACCO VISIVAMENTE DANNEGGIATO": se il collo riporta dei danni visibili, oppure è visivamente alterato). Solo una riserva specifica permetterà di agire nei confronti del Vettore per la perdita o il danneggiamento dei prodotti.

Ogni segnalazione di danni o anomalie occulti dovrà essere segnalata al Venditore entro 7 giorni solari dalla consegna, mediante invio di segnalazione alla mail [shop@hdq.it](mailto:shop@hdq.it) o utilizzando il modulo accessibile alla sezione "[Contatti](#)".

## 9. DIRITTO DI RECESSO

9.1. L'Acquirente che riveste la qualità di consumatore ai sensi dell'art. 3, comma I, lett. a) del Codice del Consumo, ha diritto di recedere dal rapporto contrattuale con il Venditore, senza specificarne il motivo e senza dover sostenere costi diversi da quelli descritti nel successivo punto 9.4.

**9.2. Il periodo entro cui si può esercitare il recesso** ("Periodo di Recesso") scade trascorsi **14 giorni**:

- a) dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dei beni, oppure;
- b) nel caso di ordine con più prodotti che vengano consegnati separatamente, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo prodotto;

c) nel caso di consegna di un prodotto costituito da lotti o pezzi multipli, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo lotto o pezzo.

Il Cliente ha esercitato il diritto di recesso entro il Periodo di Recesso se la comunicazione relativa all'esercizio del suddetto diritto è inviata prima della scadenza del Periodo di Recesso.

**9.3. Come esercitare il recesso.** Per esercitare il diritto di recesso, il Cliente deve informare il Venditore, prima della scadenza del Periodo di Recesso, della sua decisione di recedere. A tal fine egli può:

- a) utilizzare il modulo di recesso tipo messo a disposizione al seguente [link](#) ("Modulo di recesso tipo");

b) oppure presentare una qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto (“**Dichiarazione di recesso**”) indicando: numero d’ordine, il/i prodotto/i per cui intende esercitare il diritto di recesso, il Suo indirizzo; Il Modulo di recesso tipo o la Dichiarazione di recesso dovranno essere inviati al Servizio Clienti al seguente indirizzo email: [shop@hdg.it](mailto:shop@hdg.it)

Si invita l’Acquirente che eserciti il diritto di recesso, ad avvalersi di un supporto durevole che provi l’invio della comunicazione di recesso, dal momento che l’art. 54, ultimo comma, del Codice del Consumo, pone su di lui l’onere della prova relativo all’esercizio del diritto di recesso.

**9.4. Spese di restituzione.** L’Acquirente che ha esercitato il diritto di recesso deve provvedere a **restituire a proprie spese il Prodotto al Venditore**, utilizzando il vettore proposto da questo oppure un vettore a propria scelta, senza indebito ritardo e in ogni caso entro quattordici giorni dalla data in cui ha comunicato la sua decisione di recedere dal contratto. Il termine è rispettato se l’Acquirente rispedisce i beni prima della scadenza del periodo di quattordici giorni di calendario.

L’Acquirente che esercita il diritto di recesso è responsabile della diminuzione del valore dei prodotti risultante da una manipolazione dei prodotti diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento degli stessi. Il Prodotto dovrà comunque essere custodito, manipolato e ispezionato con la normale diligenza e restituito integro, completo in ogni sua parte, perfettamente funzionante, corredata di tutti gli accessori e fogli illustrativi, cartellini e etichette originali, ove presenti, ancora attaccati, idoneo all’uso per cui è destinato e privo di segni di usura o sporcizia. Il diritto di recesso non può esercitarsi solo per alcune parti del prodotto (es. accessori).

**9.5. Restituzione del prodotto.** La restituzione del Prodotto al Venditore avviene sotto la responsabilità dell’Acquirente. Il Prodotto, debitamente imballato e protetto, deve essere spedito all’indirizzo che segue:

**HDG Group S.r.l.**

Via Giuseppe Di Vittorio, 12  
43018 Sissa Trecasali (PR)

**9.6. Rimborsi.** In caso di recesso, il Venditore rimborserà all’Acquirente l’Importo Totale Dovuto, comprensivo di spese di spedizione, qualora sostenute dall’Acquirente, ad eccezione di eventuali costi supplementari derivanti dalla eventuale scelta dell’Acquirente di un tipo di consegna diverso dal tipo meno costoso di consegna standard da noi offerto. Il Venditore provvederà al rimborso senza indebito ritardo e comunque entro quattordici giorni di calendario dal giorno in cui è informato della decisione dell’Acquirente di recedere dal contratto. Il Venditore eseguirà il rimborso dell’Importo Totale Dovuto utilizzando lo stesso mezzo di pagamento utilizzato dall’Acquirente in fase di ordine, salvo che questi abbia espressamente convenuto altrimenti e a condizione che questi non debba sostenere alcun costo quale conseguenza del rimborso. Il Venditore può trattenere il rimborso finché non abbia ricevuto i beni oppure finché l’Acquirente non abbia dimostrato di aver rispettato i beni, se precedente. Nel caso in cui l’Acquirente eserciti il diritto di recesso solo per alcuni dei prodotti di un ordine di più prodotti, il rimborso delle spese di spedizione inizialmente sostenute avverrà in misura proporzionale in relazione al costo di ciascun prodotto. In ogni caso, il rimborso non potrà mai superare quello effettivamente corrisposto dall’utente.

**9.7. Esercizio del diritto di recesso non conforme.** Nel caso in cui il diritto di recesso non sia esercitato in maniera conforme a quanto previsto dalle norme di legge, esso non comporterà la risoluzione del contratto e, pertanto, non darà diritto ad alcun rimborso. Di tanto, il Venditore darà comunicazione all’Acquirente entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento del Prodotto, respingendo la richiesta di recesso. Il Prodotto, qualora già pervenuto al Venditore, rimarrà presso questo a disposizione dell’Acquirente per il ritiro, che dovrà avvenire a spese e sotto la responsabilità dell’Acquirente stesso.

**9.8. Diminuzione del valore del Prodotto reso.** Nel caso di diminuzione del valore del Prodotto per manipolazione dei prodotti diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento degli stessi, l’importo da rimborsare sarà decurtato di un importo pari alla diminuzione del valore. Di tanto, l’Acquirente sarà informato dal Venditore entro 7 giorni lavorativi dal

ricevimento del prodotto. Nel caso in cui il rimborso sia stato già effettuato, il Venditore fornirà le coordinate bancarie per il pagamento dovuto da parte dell'Acquirente a causa della diminuzione del valore del Prodotto.

#### 9.9. Esclusione del diritto di recesso.

Il diritto di recesso è escluso in caso di:

- prodotti confezionati su misura o chiaramente personalizzati (art. 59 Codice Consumo, lett. e), comma 1);
- prodotti che, dopo la consegna, risultano, per loro natura, insindibilmente mescolati con altri beni (art. 59 Codice Consumo, lett. f), comma 1).

### 10. GARANZIA LEGALE

10.1. I prodotti commercializzati sul Sito sono coperti dalla Garanzia Legale di Conformità di cui agli artt. 129 e ss. del Codice del Consumo che è riservata ai consumatori ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. a) del Codice del Consumo. La Garanzia Legale di Conformità opera quando il difetto di conformità si manifesta entro **2 anni dalla consegna** del prodotto ("Periodo di validità della Garanzia"). Per fruire della garanzia il Cliente dovrà conservare la fattura (o il DDT) che riceverà contestualmente ai prodotti acquistati.

#### 10.2. Esclusioni della Garanzia.

Sono esclusi dal campo di applicazione della Garanzia Legale:

- difetti determinati dalla scadenza del termine di validità del prodotto, come indicato all'interno della relativa scheda tecnica e sul prodotto. Si tratta di prodotti all'acqua le cui caratteristiche potrebbero alterarsi microbiologicamente col passare del tempo. Di conseguenza le prestazioni applicative potrebbero non essere più garantite.
- modifiche e/o manomissioni apportate sul Prodotto, dal Cliente o da terzi per lui;
- difetti derivanti dall'esposizione dei prodotti a fonti di calore o gelo;
- fatti accidentali o da responsabilità del Cliente, da un uso del prodotto non conforme alla sua destinazione d'uso e/o a quanto previsto nella scheda tecnica allegata al prodotto;
- fattori estranei al normale uso del prodotto, come ad esempio cadute, acqua, fuoco o utilizzo incorretto o abusivo da parte del Cliente o terze persone non autorizzate dal produttore;
- per i difetti di cui il Cliente è stato già messo a conoscenza.

#### 10.3. Rimedi del consumatore.

In caso di difetto di conformità, il Cliente ha diritto ad ottenere:

- a) il **ripristino della conformità**, mediante sostituzione del prodotto con altro adatto ai bisogni del cliente
- b) oppure la **riduzione proporzionale del prezzo**
- c) oppure la **risoluzione del presente contratto**.

10.4. **Ripristino della conformità.** Ai fini del ripristino della conformità del bene, il Cliente può richiedere la sostituzione, purché il rimedio prescelto non sia impossibile o, rispetto al rimedio alternativo, non imponga al Venditore costi sproporzionati, tenuto conto di tutte le circostanze e, in particolare, delle seguenti:

- a) il valore che il bene avrebbe in assenza del difetto di conformità;
- b) l'entità del difetto di conformità e
- c) la possibilità di esperire il rimedio alternativo senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

10.5. **Riduzione proporzionale del prezzo o risoluzione del contratto.** Il consumatore ha diritto ad una riduzione proporzionale del prezzo o alla risoluzione del contratto di vendita:

- a) se il Venditore non ha effettuato la riparazione o la sostituzione;
- b) se si manifesta un difetto di conformità, nonostante il tentativo di ripristino;
- c) se il difetto di conformità è tanto grave da giustificare la riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto;
- d) se il Venditore ha dichiarato o risulta chiaramente dalle circostanze, che non procederà al ripristino della conformità del bene entro un periodo ragionevole o senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

Il consumatore non ha il diritto di risolvere il contratto se il difetto di conformità è solo di lieve entità.

Spetta al Venditore stabilire la lieve entità.

In caso di riduzione del prezzo, essa avverrà in misura proporzionale alla diminuzione del valore del prodotto.

**10.6. Richiesta di assistenza in garanzia.** In caso di difetto di conformità, il Cliente, entro il Periodo di validità della Garanzia, potrà richiedere l'assistenza in garanzia inviando una mail a [shop@hdg.it](mailto:shop@hdg.it) o utilizzando il form presente nella sezione "[Contatti](#)" nella piattaforma.

**10.7. Spedizione dei prodotti in garanzia.** Sono dopo aver ottenuto il numero di autorizzazione da parte del Venditore, il prodotto del quale si lamenta il difetto di conformità dovrà essere spedito al Venditore, che sosterrà le spese di restituzione oppure incaricherà un proprio vettore per il ritiro, al seguente indirizzo:

**HDG Group S.r.l.**

Via Giuseppe Di Vittorio, 12  
43018 Sissa Trecasali (PR)

**10.8. Garanzia per i professionisti.** Si ricorda che, in caso di acquisto da parte di un professionista, trova applicazione la Garanzia prevista dal Codice Civile che considera come prodotti non conformi quelli che presentano difetti tali da renderli inidonei all'uso o che siano tali da diminuire in maniera importante il loro valore. I rimedi esperibili sono: la riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto di vendita. In tal caso il professionista dovrà denunciare il vizio entro 8 (otto) giorni dalla sua scoperta e comunque entro 1 (uno) anno dalla consegna.

## **11. PRIVACY E COOKIE POLICY**

11.1. Per l'informativa relativa al trattamento dei dati personali effettuato dal Sito, ti invitiamo a leggere l'[Informativa privacy](#).

11.2. Per l'informativa relativa ai cookie, cioè ai piccoli file di testo che consentono di conservare informazioni sulle preferenze dei visitatori per migliorare la funzionalità del sito, per semplificarne la navigazione automatizzando le procedure e per l'analisi dell'uso del sito, ti invitiamo a leggere l'[Informativa Cookie](#).

## **12. CASO FORTUITO O FORZA MAGGIORE**

12.1 Il Venditore declina ogni responsabilità per qualsiasi inadempimento dei Suoi obblighi contrattuali in caso di caso fortuito o forza maggiore.

## **13. INTEGRALITÀ**

13.1 Le presenti Condizioni Generali di Vendita sono costituite dalla totalità delle clausole che le compongono.

13.2 Se una o più disposizioni delle presenti Condizioni Generali di Vendita venisse considerata non valida o dichiarata tale ai sensi di legge o in seguito a una decisione da parte di organo avente giurisdizione, le altre disposizioni continueranno ad avere pieno vigore ed efficacia.

## **14. MANLEVA**

L'utente si impegna a utilizzare il Sito ed i Prodotti acquistati sul Sito esclusivamente in conformità alle presenti Condizioni Generali di Vendita, per scopi leciti e in ogni caso senza ledere i diritti del Titolare e/o di terzi. L'utente si impegna a manlevare il Titolare, i Suoi dipendenti o collaboratori, da

qualsivoglia richiesta di danni o pretese avanzate da terzi per atti o omissioni dell'utente posti in essere in occasione della sua interazione con il Sito o in relazione ad acquisti di prodotti sul Sito.

## **15. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE, RISOLUZIONE ALTERNATIVA DELLE CONTROVERSIE**

15.1. Tutti i rapporti contrattuali tra le parti e le presenti Condizioni Generali di Vendita sono regolati dalla legge italiana.

15.2 Per ogni controversia relativa all'applicazione, interpretazione ed esecuzione delle presenti Condizioni Generali di Vendita, è competente il giudice del luogo in cui il consumatore ha residenza o ha eletto domicilio. Nel caso di utente professionista, per ogni controversia relativa all'applicazione, interpretazione ed esecuzione delle presenti Condizioni Generali di Vendita, è competente il giudice del Foro di Parma.

15.3. Il Titolare non aderisce ad uno specifico organismo A.D.R. o 'Alternative Dispute Resolution' di cui agli artt. 141 bis e s.s. Codice del Consumo. In ogni caso, ai sensi dell'art. 14 del Regolamento (UE) n° 524/2013, il Titolare informa tutti i consumatori ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. a) del Codice del Consumo che è stata istituita una piattaforma europea per la risoluzione online delle controversie dei consumatori (cd. piattaforma O.D.R.) La piattaforma O.D.R. è messa a disposizione dalla Commissione europea al seguente link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Attraverso la piattaforma O.D.R. l'utente consumatore potrà consultare l'elenco degli organismi ADR, trovare il link a ciascuno di essi e avviare una procedura di risoluzione online della controversia in cui sia coinvolto.

15.4. È fatto salvo 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 sopra descritta, nonché la possibilità, ove ne ricorrono 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.

15.5. L'utente che risiede in uno stato membro dell'Unione Europea diverso dall'Italia, può, inoltre, accedere, per ogni controversia relativa all'applicazione, esecuzione e interpretazione delle presenti Condizioni Generali di Vendita, al procedimento europeo istituito per le controversie di modesta entità, dal Regolamento (CE) n. 861/2007 del Consiglio, dell'11 luglio 2007, a condizione che il valore della controversia non ecceda, esclusi gli interessi, i diritti e le spese, Euro 2.000,00. Il testo del regolamento è reperibile sul sito [www.eur-lex.europa.eu](http://www.eur-lex.europa.eu).

## **16. SERVIZIO CLIENTI E RECLAMI**

Per ottenere informazioni, trasmettere comunicazioni, richiedere assistenza o inoltrare reclami, l'Utente può contattare il Servizio Clienti ai recapiti di cui all'intestazione.

Il Venditore risponderà ai reclami nel più breve tempo possibile e comunque entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento degli stessi.