

# Termini e condizioni generali

## [SALVA & STAMPA](#)

Benvenuti nel sito web [it.zenlift.eu](https://it.zenlift.eu), gestito dalla società HS plus d.o.o., Gmajna 8, SI-1236 Trzin (in seguito denominata: la società).

I presenti termini e condizioni generali si applicano a tutte le attività rese possibili nel negozio online disponibile su [it.zenlift.eu](https://it.zenlift.eu) (in seguito denominato: il sito web). I termini e le condizioni generali sono vincolanti per tutti gli utenti. Le chiediamo cortesemente di leggerli con attenzione. Se non é d'accordo con qualsiasi parte di questi termini e condizioni generali o se é completamente in disaccordo con loro, non deve utilizzare il nostro sito web e i nostri servizi. I termini e le condizioni generali rappresentano un contratto valido concluso tra lei e la società.

Il sito web è disponibile "così com'è" e la società non fornisce alcuna garanzia o garanzia sul prodotto, né indirettamente né direttamente, relativa al diritto di proprietà, al marketing o all'idoneità a qualsiasi scopo dei prodotti presentati sul sito web.

Il proprietario del sito web eserciterà la dovuta cura per cercare di assicurarsi che i dati riportati sul sito web siano dettagliati e aggiornati. Allo stesso tempo, il proprietario del sito web si riserva il diritto di modificare il contenuto del sito web o di cessare di integrarlo in qualsiasi momento, senza preavviso. Inoltre, il proprietario del sito web può anche modificare i servizi, prodotti, prezzi o programmi descritti in questo sito web in qualsiasi momento e senza preavviso.

## 1 DEFINIZIONI

La **società** è la società HS plus d.o.o., Gmajna 8, SI-1236 Trzin, proprietaria e gestore del sito web [it.zenlift.eu](https://it.zenlift.eu).

Il **sito web** è il sito web disponibile all'indirizzo <https://it.zenlift.eu>, gestito dalla società, nell'ambito del quale opera anche un negozio online.

L' **utente** è ogni persona fisica che utilizza il sito web.

L' **acquirente** (o "lei") è ogni persona fisica che completa un acquisto nel negozio online.

Il **consumatore** è una persona fisica che acquista o utilizza i beni e servizi per scopi al di fuori dell'ambito della propria attività professionale o lucrativa. Ai fini dei presenti termini e condizioni generali, tutti gli acquirenti sono considerati consumatori.

L'**informativa sulla privacy** è un documento che contiene tutte le informazioni sul trattamento dei dati personali che avviene nell'ambito del sito web. La suddetta informativa sulla privacy è disponibile [qui](#).

L'**informativa sui cookie** è un documento che contiene tutte le informazioni sul trattamento dei cookie che avviene nell'ambito del sito web. La suddetta informativa sui cookie è disponibile [qui](#).

## 2. NEGOZIO ONLINE IT.ZENLIFT.EU

I termini e le condizioni generali stabiliscono il funzionamento del negozio online, definiscono i diritti e gli obblighi dell'utente e del negozio online e regolano il rapporto commerciale tra il negozio online e l'acquirente. I termini e le condizioni generali che si applicano al momento dell'acquisto (al momento in cui viene effettuato l'ordine online) sono vincolanti per l'acquirente. Ogni volta che viene effettuato un ordine, l'utente verrà informato dei termini e delle condizioni generali. Effettuando l'ordine, l'utente conferma di essere stato informato dei presenti termini e condizioni generali.

L'accettazione di termini e condizioni generali quando si effettua un ordine nel nostro negozio online rappresenta un contratto vincolante tra lei e l'azienda. Le chiediamo cortesemente di **leggere attentamente** i termini e le condizioni generali **prima di confermare il suo ordine**. Se non accetta i nostri termini e condizioni generali, non

può utilizzare i servizi forniti dal nostro negozio online. Inoltre non è possibile accettare parzialmente i termini e le condizioni generali. Per completare un acquisto, è necessario accettare **integralmente** i termini e le condizioni generali in vigore al momento dell'acquisto.

## **i. Utilizzo del negozio online**

La società gestisce il negozio online ai sensi dei termini e delle condizioni generali. Il negozio online è sempre disponibile per gli acquirenti, anche se la società si riserva il diritto di disabilitare temporaneamente o sospendere il negozio online senza preavviso.

Esiste la possibilità che il negozio online sia temporaneamente non disponibile o che temporaneamente non sia possibile eseguire pagamenti per interventi di manutenzione e aggiornamento del negozio online. La società non sarà ritenuta responsabile per eventuali danni che potrebbe subire durante gli interventi di manutenzione e/o l'aggiornamento del negozio online.

## **ii. Effettuare un ordine nel negozio online**

Il contratto di vendita stipulato tra il fornitore e l'acquirente si considera stipulato quando l'acquirente conferma l'ordine (l'acquirente riceve un'e-mail di conferma dello stato "Ordine confermato"). Da quel momento in poi, tutti i prezzi e le altre condizioni di acquisto sono fissi e validi sia per il fornitore che per l'acquirente. Il contratto di vendita viene caricato sul server della società in formato elettronico.

[toprabat1]

Procedura di acquisto:

1. Passo: Nell'offerta disponibile nel negozio online, l'acquirente seleziona l'articolo desiderato e la quantità desiderata, e conferma la scelta cliccando "Aggiungi al carrello". Se l'acquirente desidera acquistare più articoli differenti, il processo deve essere ripetuto per ogni singolo articolo. Una volta che l'acquirente ha concluso il processo di selezione degli articoli, può continuare con il processo di acquisto facendo clic sul pulsante "Concludi Ordine".
2. Passo: In questa fase, l'acquirente compila il modulo con i suoi dati personali necessari per la consegna dell'ordine desiderato. Dopo aver compilato il modulo, l'acquirente può, in alcuni casi, scegliere tra diverse opzioni di consegna e aggiungere altri prodotti o servizi al proprio ordine. In questa fase, l'acquirente viene anche informato della data di consegna prevista. Prima di completare l'ordine, l'acquirente ha la possibilità di scegliere tra diversi metodi di pagamento. Considerando la scelta selezionata, l'importo finale da pagare per l'ordine viene calcolato ancora una volta prima di completare l'acquisto. L'acquirente conferma il processo di acquisto cliccando sul pulsante "Completa l'acquisto". [toprabat2]
3. Passo: Dopo che l'acquisto è stato completato, sul sito web viene visualizzato un messaggio di conferma per l'acquirente, che conferma l'avvenuto invio dell'ordine e riporta i dettagli dell'ordine inviato. Inoltre, l'acquirente riceve anche una e-mail di conferma all'indirizzo e-mail di cui al Punto 2, che contiene una panoramica dell'ordine, le istruzioni per l'utilizzo dei prodotti ordinati e le istruzioni per il recesso dall'acquisto o per la presentazione di un reclamo nel caso in cui l'acquirente non sia soddisfatto del prodotto o non lo desidera più.

Tutte le informazioni fornite al momento dell'ordine saranno trattate secondo quanto riportato nell'"Informativa sulla privacy", a cui può accedere tramite il link in fondo alla pagina.

Desideriamo informarla che l'importo relativo all'intero acquisto, comprese eventuali spese di consegna o altri costi applicabili all'acquisto, sarà addebitato al momento della conferma del suo ordine. La informeremo a proposito di eventuali costi aggiuntivi prima che lei confermi il suo acquisto. Costi aggiuntivi possono essere collegati alla modalità di pagamento prescelta.

È possibile monitorare e gestire l'ordine nell'app RMA a questo link [https://rma.hs-plus.com/language/it\\_IT/](https://rma.hs-plus.com/language/it_IT/). Per accedere, è necessario il numero d'ordine o il codice di tracciamento e il numero di e-mail o di telefono inseriti nel modulo d'ordine al momento dell'acquisto. In questa applicazione (se non ancora in fase di preparazione), è possibile anche annullare l'ordine, modificare il contenuto dell'ordine, l'indirizzo, il numero di telefono, seguire l'ordine e accedere alla fattura di acquisto.

## **iii. Prezzi, modalità di pagamento e promozioni**

## Prezzi

Tutti i prezzi indicati sul sito web sono in EUR e includono l'IVA. I prezzi sono validi dal momento in cui viene effettuato l'ordine. L'offerta è applicabile fino a revoca.

**AVVERTENZA:** Si tratta di un negozio al dettaglio online il cui target di riferimento è esclusivamente il cliente finale (B2C). Per questo motivo non consentiamo le vendite B2B tramite questo sito web e non possiamo offrire la possibilità di emettere fatture a persone giuridiche. Ciò significa anche che non sono possibili rettifiche successive delle fatture (da persona fisica a persona giuridica), poiché l'operazione di vendita è conclusa esclusivamente con una persona fisica.

Se desidera stabilire un rapporto B2B con la nostra azienda e acquistare quantità maggiori dei nostri prodotti (l'intera confezione/pacco), può contattare il nostro negozio all'ingrosso all'indirizzo [b2b@hsplus.si](mailto:b2b@hsplus.si).

## Modalità di pagamento

Nel nostro negozio online può utilizzare i seguenti metodi di pagamento:

- Pagamento in contrassegno – in contanti, l'acquirente paga la fattura al corriere che consegna la merce all'indirizzo dell'acquirente al momento della consegna;
- Pagamento con carta di credito;
- Pagamento tramite PayPal.

La società si riserva il diritto di verificare il metodo di pagamento selezionato utilizzando mezzi di autenticazione. Inoltre, ci riserviamo il diritto di esaminare ulteriormente il metodo di pagamento selezionato chiedendole di inviarci la ricevuta del pagamento.

L'abbiamo informata del fatto che deve pagare l'intero importo dell'ordine (inclusi eventuali costi di transazione e di consegna) tramite il metodo di pagamento selezionato. Lei garantisce di avere la capacità e il diritto di effettuare transazioni utilizzando una carta di credito o qualsiasi altro metodo di pagamento selezionato.

## Promozioni

Il sito web offre anche sconti e altre promozioni che abbassano i prezzi dei prodotti (in seguito denominati: promozioni). Ogni promozione è offerta a prezzo ridotto per un certo (e limitato) periodo stabilito per ogni singola promozione. Il prezzo ridotto si applica a tutti gli acquisti effettuati per tutta la durata della promozione.

La avvisiamo che alcune promozioni sono riservate solo ai nuovi utenti che non hanno ancora effettuato un acquisto nel nostro negozio online. In questo caso, tale promozione non è valida per gli utenti già registrati. Qualsiasi tentativo di usufruire di tali promozioni verrà immediatamente bloccato e gli indirizzi e-mail utilizzati per effettuare tale abuso verranno cancellati senza preavviso. Gli sconti e le altre promozioni in genere non sono cumulabili, a meno che ogni singola promozione non specifichi esplicitamente il contrario.

## iv. Costi e spedizione della merce

I prezzi non includono le spese di spedizione. I costi di spedizione possono essere trovati nel negozio online, dove ha anche la possibilità di selezionare il suo metodo di spedizione. La nostra azienda offre due modalità di spedizione: standard ed espressa. La differenza fondamentale tra questi due metodi di consegna è che gli ordini con consegna espressa vengono trattati e imballati con maggiore priorità. Prima di selezionare la modalità di consegna desiderata verifichi il costo indicato accanto ad ogni singola opzione. Al momento dell'invio dell'ordine verrà visualizzata la panoramica dei costi, tra i quali il prezzo dell'articolo, il costo della spedizione e il prezzo totale.

Se seleziona il metodo di pagamento in contrassegno, il corriere addebiterà la tariffa di consegna del pacco calcolata durante l'invio dell'ordine. Se sceglie di pagare con carta di credito o tramite PayPal, tale costo non le verrà addebitato.

I prodotti che ha ordinato verranno consegnati all'indirizzo che ha inserito sul nostro sito web come indirizzo per la consegna.

Il termine di consegna previsto viene comunicato all'acquirente al momento dell'invio dell'ordine. La società si riserva il diritto di estendere il termine di consegna in caso di incremento della domanda o di ritardi nel servizio di spedizione. Le consegne vengono per lo più eseguite prima di mezzogiorno. Se non può ritirare il pacco al momento della consegna, il corriere cercherà di concordare con l'acquirente una nuova modalità e luogo di consegna.

Se il corriere non riesce a contattare l'acquirente, verrà effettuato un secondo tentativo di consegna del pacco il giorno lavorativo successivo. Se anche il secondo tentativo di consegna fallisce, il pacco e il suo contenuto verranno restituiti al mittente.

L'importo pagato per gli ordini non consegnati e prepagati verrà automaticamente restituito entro 8 (otto) giorni lavorativi dal momento in cui il magazzino ha registrato il reso del pacco, o dall'accertamento da parte della società della mancata consegna del pacco.

La consegna viene effettuata dalla **GLS**. Al momento della spedizione il corriere vi invia una e-mail (se l'avete fornita) con il vostro numero di tracciabilità con il quale è possibile seguire lo spostamento della spedizione sul sito del corriere.

Il corriere vi invia un secondo avviso via sms il giorno della consegna. In caso di mancata consegna vi lascia un avviso e ripassa il giorno lavorativo successivo. Se avete scelto il metodo di pagamento alla consegna (contrassegno) pagate direttamente al corriere la somma dovuta in contanti.

Non è possibile effettuare l'ordine con pagamento alla consegna per le seguenti Provincie: Catania (CT), Cosenza (CS), Crotone (KR), Catanzaro (CZ), Trapani (TP), Siracusa (SR), Napoli (NA), Palermo (PA), Reggio Calabria (RC), Agrigento (AG), Ragusa (RG), Salerno (SA), Messina (ME), Massa-Carrara (MS), Taranto (TA).

Per le isole minori, la laguna di Venezia e altre località difficilmente raggiungibili, **GLS** applica un sovrapprezzo. Per ulteriori domande, siamo disponibili all'indirizzo elettronico [info@it.zenlift.eu](mailto:info@it.zenlift.eu).

### **Avvisi di sicurezza per l'utilizzo di tutti i prodotti**

L'uso dei prodotti del nostro negozio online può presentare un certo rischio per la vita e l'incolumità fisica. L'utente deve confermare esplicitamente di aver compreso che l'uso di detti prodotti rappresenta un tale rischio che accetta pienamente. Ordinando e/o utilizzando detti prodotti, conferma di essere stato informato di detti rischi che possono includere il rischio di malattia, infortunio, disabilità o morte. È necessario assumersi la piena responsabilità di eventuali conseguenze che potrebbero derivare dall'ordinazione e/o dall'utilizzo dei prodotti.

Prima di utilizzare uno qualsiasi dei prodotti, è necessario leggerne le istruzioni per l'uso.

Prima dell'uso, ogni prodotto deve essere testato in modo sicuro. Se non è completamente sicuro di come testare il prodotto, le chiediamo gentilmente di non utilizzare il prodotto, darcene informazione o di restituire il prodotto.

L'azienda non si assume alcuna responsabilità per danni indiretti o diretti subiti a causa dell'utilizzo dei prodotti ordinati sul sito web, indipendentemente dal fatto che i prodotti siano stati utilizzati correttamente o in modo non corretto dall'acquirente o da terzi. Questa esclusione è applicabile nella misura più ampia possibile consentita dalla legislazione.

In caso di reclamo di responsabilità nei confronti della società, la società limita la propria responsabilità per danni a tre volte il prezzo di mercato del prodotto.

Ci sforziamo di fornire descrizioni di prodotti e fotografie quanto più dettagliate e accurate possibile. Tuttavia, non possiamo garantire che tutte le informazioni sui prodotti e le loro fotografie siano perfettamente accurate. Poiché alcuni prodotti possono essere acquistati da diversi fornitori, sono possibili lievi deviazioni nell'imballaggio o nell'aspetto del prodotto. Dette deviazioni non influenzano in alcun modo la qualità o la funzionalità del prodotto.

### **v. Diritto di recesso dal contratto**

L'acquirente che effettua un acquisto nel nostro negozio online ha diritto di recedere dal contratto. Detto recesso dal contratto può essere fatto valere entro 90 giorni dalla data di consegna del prodotto ordinato, che viene comunicata alla società dal servizio di spedizioni. L'acquirente non è tenuto a comunicare il motivo della propria

decisione. Tale diritto di recesso dal contratto si applica esclusivamente agli acquirenti che siano persone fisiche e che acquistino o utilizzino i beni e i servizi per scopi estranei alla propria attività professionale o lucrativa.

Una dichiarazione di recesso si considera rilasciata in modo tempestivo se presentata entro il termine per il recesso dal contratto. Una dichiarazione di recesso può essere presentata su un modulo prestabilito o inviata a noi tramite e-mail. Il modulo è disponibile nella scheda "Diritto al recesso dall'acquisto" a cui può accedere tramite il link in fondo alla pagina. L'onere della prova relativo all'esecuzione del diritto di recesso di cui al presente articolo è a carico del consumatore.

### **In caso di recesso dal contratto, l'acquirente ha diritto a un rimborso o a una sostituzione, ma non a un credito!**

Dopo aver inviato la dichiarazione di recesso, è necessario restituire i prodotti entro 14 giorni dalla data della dichiarazione di recesso. Si prega di inviare la merce in questione al nostro indirizzo: **GLS Sede di Trieste (HS Plus d.o.o.), Via Muggia, 23 34018 San Dorlingo della Valle (TS)**. Le merci si considerano restituite in modo tempestivo se vengono inviate prima della scadenza del termine di restituzione di 90 giorni. È necessario restituire una quantità non modificata di prodotti non danneggiati, imballati nella loro confezione originale o in un imballaggio che protegga i prodotti allo stesso modo della confezione originale. Non è possibile restituire prodotti danneggiati, prodotti modificati nella quantità o prodotti confezionati in imballaggi non idonei. Si prega di restituire gli articoli come spedizione pacco e non come lettera, assicurandosi che il pacco sia contrassegnato con il codice di recesso dall'acquisto, che riceverete durante il processo.

Se il pacco non è correttamente contrassegnato (inviato senza il codice di recesso dall'acquisto), ciò potrebbe prolungare significativamente il tempo necessario per elaborare la vostra richiesta.

In caso di recesso dal contratto, sarà lei a pagare completamente le spese di restituzione del bene, poiché tali spese non sono rimborsabili.

Se ha già pagato la merce ordinata, rimborseremo immediatamente, o non oltre 8 giorni lavorativi dall'invio del pacco al nostro indirizzo, tutti i pagamenti che abbiamo ricevuto e che ha effettuato in relazione all'ordine. Il pacco si considera spedito al nostro indirizzo quando il nostro magazzino lo registra come pacco restituito. Ci riserviamo il diritto di trattenere il pagamento ricevuto fino alla restituzione dei prodotti oggetto di recesso dal contratto.

Rimborseremo i pagamenti ricevuti utilizzando la stessa modalità di pagamento utilizzata al momento dell'acquisto. In caso di pagamento in contrassegno, il prezzo di acquisto verrà accreditato sul numero di conto corrente indicato nel modulo.

### **Eccezione al diritto di recesso**

L'esercizio del diritto di recesso è escluso per i seguenti contratti/beni:

- i contratti di servizi dopo la completa prestazione del servizio se l'esecuzione è iniziata con l'accordo espresso del consumatore e con l'accettazione della perdita del diritto di recesso a seguito della piena esecuzione del contratto da parte del professionista;
- la fornitura di beni o servizi il cui prezzo è legato a fluttuazioni nel mercato finanziario che il professionista non è in grado di controllare e che possono verificarsi durante il periodo di recesso;
- la fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati;
- la fornitura di beni che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente;
- la fornitura di beni sigillati che non si prestano ad essere restituiti per motivi igienici o connessi alla protezione della salute e sono stati aperti dopo la consegna; (ad esempio: Cosmetici, Detergenti, Paste lucidanti e Costumi da bagno, Intimo, Calze);
- la fornitura di beni che, dopo la consegna, risultano, per loro natura, inscindibilmente mescolati con altri beni; (ad esempio: set/kit, tutti i prodotti della Mystery box, entrambi i prodotti delle Offerte 1+1 in omaggio, qualsiasi REGALO);
- la fornitura di bevande alcoliche, il cui prezzo sia stato concordato al momento della conclusione del contratto di vendita, la cui consegna possa avvenire solo dopo trenta giorni e il cui valore effettivo dipenda da fluttuazioni sul mercato che non possono essere controllate dal professionista;
- i contratti in cui il consumatore ha specificamente richiesto una visita da parte del professionista ai fini dell'effettuazione di lavori urgenti di riparazione o manutenzione. Se, in occasione di tale visita, il professionista fornisce servizi oltre a quelli specificamente richiesti dal consumatore o beni diversi dai pezzi

di ricambio necessari per effettuare la manutenzione o le riparazioni, il diritto di recesso si applica a tali servizi o beni supplementari; (ad esempio: provvigione per il pagamento alla consegna, spedizione espressa, assicurazione pacco);

- la fornitura di registrazioni audio o video sigillate o di software informatici sigillati che sono stati aperti dopo la consegna;
- la fornitura di giornali, periodici e riviste ad eccezione dei contratti di abbonamento per la fornitura di tali pubblicazioni;
- i contratti conclusi in occasione di un'asta pubblica;
- la fornitura di alloggi per fini non residenziali, il trasporto di beni, i servizi di noleggio di autovetture, i servizi di catering o i servizi riguardanti le attività del tempo libero qualora il contratto preveda una data o un periodo di esecuzione specifici;
- la fornitura di contenuto digitale mediante un supporto non materiale se l'esecuzione è iniziata con l'accordo espresso del consumatore e con la sua accettazione del fatto che in tal caso avrebbe perso il diritto di recesso. (ad esempio: contenuti digitali scaricati, e-book).

**Avvertimento:** Se restituisce volontariamente un prodotto per il quale non è possibile il recesso dal acquisto, al di fuori del periodo di recesso di 90 giorni o al di fuori del periodo di restituzione di 14 giorni dopo la notifica di recesso o un prodotto che non è stato acquistato nel nostro negozio, le restituiremo tale prodotto solo dietro pagamento di 10 EUR, che rappresenta il costo di elaborazione di un reclamo ingiustificato, altrimenti il prodotto verrà distrutto. Gli articoli non reclamati verranno distrutti dopo 2 mesi di giacenza.

## vi. Reclami

Se dovesse scoprire che il suo prodotto non funziona correttamente o che ha ricevuto un prodotto non adatto o danneggiato, sono disponibili le seguenti opzioni:

- far valere la garanzia sulla spedizione,
- far valere la garanzia sui prodotti tecnici e
- sporgere un reclamo sul prodotto.

### a) Garanzia sulla spedizione

1. Forniamo una garanzia aggiuntiva per una spedizione impeccabile che può essere applicata **entro 48 ore dal ricevimento del prodotto.**
2. Se i suoi prodotti hanno subito danni durante il trasporto o non sono conformi al suo ordine, le chiediamo cortesemente di segnalarci l'errore entro 48 ore dalla consegna. Ci invii una e-mail contenente una fotografia del pacco (l'etichetta deve essere ben visibile anche nella fotografia) e del prodotto ricevuto che mostri chiaramente la zona danneggiata.
3. Daremo priorità alla risoluzione del suo reclamo nel più breve tempo possibile e le faremo pervenire un prodotto in sostituzione.
4. Se il reclamo viene inviato troppo tardi, verrà preso in considerazione come reclamo sul prodotto.

### b) Garanzia sui prodotti tecnici

Alcuni prodotti della nostra offerta sono soggetti a un periodo di garanzia di 24 mesi. La garanzia può essere applicata solo per i prodotti tecnici e gli apparecchi elettrici che offriamo. Il periodo di garanzia di 24 mesi inizia dalla data di ricevimento della merce. È possibile far valere la garanzia in base all'art. 128 all'art. 135 Codice del Consumo, facendo riferimento alla fattura che svolge anche il ruolo di certificato di garanzia.

L'azienda si riserva il diritto di non far valere la garanzia se il reclamo non è accompagnato dalla fattura, o se la fattura non è leggibile o è comunque mancante.

La garanzia non si applica se:

- il prodotto è fisicamente danneggiato,
- il prodotto presenta segni di usura dovuti al normale utilizzo,

- il prodotto presenta difetti che sono stati causati a seguito di un uso improprio, non idoneo o incauto del prodotto.

I prodotti per i quali desidera far valere la garanzia devono essere esaminati, motivo per cui le chiediamo cortesemente di accompagnare la sua richiesta di garanzia con fotografie o video che mostrano il difetto. Se necessario, le chiederemo anche di rispedirci il prodotto in questione in modo da poterlo esaminare e stabilire il difetto del prodotto.

Se approviamo la sua richiesta di garanzia, le forniremo un nuovo prodotto. Ha anche il diritto di richiedere la riparazione del suo prodotto, ma deve essere consapevole del fatto che i tempi di riparazione sono più lunghi rispetto alla spedizione di un nuovo prodotto. Se la riparazione dura più di 45 giorni, il prodotto verrà sostituito con un nuovo prodotto. Se non è possibile fornire un nuovo prodotto, le rimborseremo integralmente il prezzo di acquisto del prodotto.

Un riassunto della procedura si trova nella scheda "Sostituzione in garanzia" a cui può accedere tramite il link in fondo alla pagina.

**AVVERTENZA: HS Plus accetterà solo la restituzione dei pacchi contenenti i prodotti che sono stati acquistati sul sito web. In caso ci abbia spedito un prodotto non nostro, non siamo responsabili del suo errore e non restituiremo il pacco.**

### **c) Reclamo sul prodotto a causa di difetti materiali**

1. Se il prodotto non funziona correttamente, ci invii una e-mail a [info@it.zenlift.eu](mailto:info@it.zenlift.eu) e la aiuteremo fornendole le opportune spiegazioni. In tal modo si eviterà qualsiasi potenziale uso improprio del prodotto e danni al prodotto stesso, nonché eventuali lesioni a se stessi o ad altri.
2. Se il suo prodotto non funziona, può presentare un reclamo, citando difetti materiali sul prodotto. Gli episodi considerati difetti materiali del prodotto sono indicati nella sezione vii. dei presenti termini e condizioni generali. È possibile reclamare difetti materiali solo se tali difetti esistevano già al momento dell'acquisto ma sono stati scoperti solo successivamente.
3. Se il suo prodotto non funziona a causa di un difetto materiale, le chiediamo cortesemente di denunciare il difetto immediatamente dopo averlo scoperto, ma in nessun caso entro e non oltre due mesi dal giorno in cui ha scoperto il difetto. Ci invii una e-mail con una fotografia o un video che mostri il prodotto difettoso e che possa essere utilizzato per stabilire in modo inequivocabile che il prodotto non funziona. Se necessario, le chiederemo anche di rispedirci il prodotto in questione in modo che possiamo esaminarlo e stabilire il difetto del prodotto.
4. Non potremo prendere in considerazione il suo reclamo per prodotti che sono stati danneggiati a causa di un uso o comportamento errato o non idoneo che non è strettamente necessario per stabilire la natura, la proprietà e il funzionamento dei prodotti. Se desidera che il prodotto in questione le venga rispedito dopo che il suo reclamo è stato respinto, lo invieremo e le fattureremo i costi relativi alla consegna di detto prodotto.
5. L'azienda è responsabile dei difetti materiali del prodotto che si manifestano entro 2 anni dalla consegna. L'azienda è obbligata a rispondere al reclamo entro 3 giorni lavorativi.
6. In caso di reclamo per un difetto materiale sono disponibili le seguenti opzioni:
  - sostituzione del prodotto,
  - rimborso del prezzo di acquisto,
  - rettifica del difetto del prodotto o
  - rimborso commisurato del prezzo di acquisto.

Un riassunto della procedura si trova nella scheda "Reclami sul prodotto e controversie" a cui può accedere tramite il link in fondo alla pagina.

### **vii. Difetto materiale**

Un difetto materiale può essere riconosciuto nei seguenti casi:

- se il prodotto non presenta le caratteristiche necessarie per il suo normale utilizzo o per la commercializzazione;
- se il prodotto non presenta le caratteristiche necessarie per lo specifico uso per il quale l'acquirente ha acquistato il prodotto, e di cui il venditore è a conoscenza o avrebbe dovuto essere a conoscenza;
- se il prodotto non presenta le caratteristiche e le qualità che sono state esplicitamente o implicitamente concordate o prescritte;
- se il venditore ha fornito all'acquirente un prodotto che non è conforme al campione o al modello di prodotto, a meno che il campione o il modello di prodotto non siano stati raffigurati solo a scopo informativo.

Un riassunto della procedura si trova nella scheda "Reclami sul prodotto e controversie" a cui può accedere tramite il link in fondo alla pagina.

L'azienda è responsabile dei difetti materiali del prodotto che si manifestano entro 2 anni dalla consegna. L'azienda è obbligata a rispondere al reclamo entro 3 giorni lavorativi.

### **viii. Accessibilità delle informazioni**

Il fornitore si impegna a fornire sempre all'acquirente le seguenti informazioni:

- identità della società (il nome e l'indirizzo depositati della società, il numero di registro),
- informazioni di contatto che consentono all'utente di comunicare in modo rapido ed efficiente con il fornitore (e-mail, segreteria telefonica),
- caratteristiche essenziali di beni o servizi (compresi i servizi e le garanzie post vendita),
- prezzo finale dei beni o servizi, comprese le tasse, o il metodo di calcolo del prezzo se, a causa della natura dei beni o servizi, il prezzo finale non può essere calcolato in anticipo,
- disponibilità dei prodotti (tutti i prodotti o servizi offerti tramite il sito web devono essere disponibili entro un termine ragionevole),
- termini di pagamento, modalità di spedizione del prodotto o condizioni per l'esecuzione del servizio (metodo di consegna, luogo e scadenza),
- informazioni su eventuali costi potenziali di trasporto, consegna o spedizione, o un avviso che tali costi potrebbero verificarsi se non possono essere calcolati in anticipo,
- ambito temporale dell'offerta,
- condizioni, scadenze e procedure in caso di recesso dal contratto e informazioni sui costi di restituzione dei beni (se presenti),
- spiegazione della procedura da intraprendere in caso di reclamo, comprese tutte le informazioni sulla persona di contatto o sul servizio clienti,
- consapevolezza della responsabilità in caso di difetti materiali,
- possibilità e condizioni dei servizi post vendita e garanzia volontaria, se necessaria.
- Durante la preparazione del sito web, potrebbero verificarsi alcuni errori. Poiché non possiamo avere un'influenza su questi errori, non saremo ritenuti responsabili per essi. In caso di discrepanze importanti in termini di prezzi o proprietà tecniche del prodotto, la informeremo di questo al momento dell'ordine.

### **ix. Informazioni di registrazione, nome del registro, numero di registrazione:**

Nome della società: HS PLUS, trgovina in storitve d.o.o.

Sede centrale: Gmajna 8, Trzin, SI-1236 Trzin

Numero di registrazione della società: 6579639000

Partita IVA: SI15553442

Soggetto passivo: SI

Data di iscrizione nel registro: 28/03/2014

Classificazione standard delle attività G47.910 – Vendita al dettaglio per corrispondenza o Internet

### **x. Risoluzione extragiudiziale delle controversie e altri rimedi legali**



La società farà ogni sforzo per risolvere eventuali controversie in modo amichevole. Se tale risoluzione delle controversie non è possibile, il tribunale di Lubiana sarà il tribunale competente in termini di risoluzione di dette controversie.

## **xi. Piattaforma per la risoluzione delle controversie**

Ai sensi degli standard di legge, la società HS plus d.o.o. non riconosce alcun operatore di servizi di risoluzione extragiudiziale delle controversie dei consumatori come operatore autorizzato a risolvere le controversie dei consumatori che possono essere sollevate dai consumatori ai sensi della risoluzione extragiudiziale di Legge sulle controversie dei consumatori.

La piattaforma per la risoluzione delle controversie è disponibile su <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Per ulteriori informazioni sulla piattaforma di risoluzione delle controversie visitare [ec.europa.eu](http://ec.europa.eu).

[lovilion-insurance]

## **3. COMUNICAZIONE**

La società contatterà l'utente utilizzando mezzi di comunicazione remota solo se ciò è necessario per l'esecuzione dell'ordine.

La società fornisce servizi di supporto ai propri utenti all'indirizzo [info@it.zenlift.eu](mailto:info@it.zenlift.eu).

Tuttavia, possiamo anche contattare gli utenti per scopi commerciali se ci forniscono il loro consenso in tal senso, o se hanno già effettuato un acquisto nel nostro negozio online, per cui detta comunicazione:

- sarà chiaramente e inequivocabilmente contrassegnata come messaggio pubblicitario,
- mostrerà chiaramente il suo mittente,
- contrassegnerà chiaramente varie promozioni e altre tecniche di marketing come tali.

Per ulteriori informazioni relative alla comunicazione, fare riferimento alle informative sulla privacy e sui cookie.

## **4. PROPRIETÀ INTELLETTUALE**

Tutte le informazioni, immagini e testi, nonché qualsiasi altro materiale (ad es. contenuto video, grafici, bozzetti, ecc.) presenti sul nostro sito web sono protetti dal diritto d'autore e/o dalla legge sulla proprietà intellettuale.

Acquistando i prodotti o utilizzando il sito web, l'utente non ottiene alcun diritto d'autore, diritto di proprietà o diritto di proprietà intellettuale per i prodotti e/o per il sito web. L'utente può utilizzare i materiali solo per i propri scopi non commerciali.

## **5. ESCLUSIONI DI RESPONSABILITÀ**

Tenendo presente le esclusioni di responsabilità stabilite nei presenti termini e condizioni generali, la società prevede anche le seguenti limitazioni:

Se decide di utilizzare il nostro negozio online e/o il nostro sito web, accetta di farlo volontariamente e quindi si assume tutti i rischi. Il sito web e il negozio sono forniti "così come sono", senza alcuna garanzia indiretta o diretta. Tutte le esclusioni di responsabilità stabilite in questo capitolo o altrove nei presenti termini e condizioni generali si applicano nella misura massima consentita dalla legge.

La società non garantisce il funzionamento del sito web e delle sue funzioni e non garantisce inoltre che il sito web funzioni senza errori, virus o malware simili a virus. Inoltre, la società non garantisce che le informazioni pubblicate sul sito web siano accurate e complete. La società non sarà ritenuta responsabile per eventuali danni, inclusi, ma non limitati a: danni diretti, indiretti o consequenziali derivanti o verificatisi a causa dell'uso del sito web.

Se decide di utilizzare il negozio online ed effettuare un pagamento in tale negozio online, accetta esplicitamente di utilizzarlo sotto la sua responsabilità e che sarà l'unico a sopportare tutti i rischi relativi all'effettuazione di un pagamento nel nostro negozio online, inclusi, ma non limitati a, pagamenti non riusciti da parte dell'utente, errori di pagamento ed errori di rimborso in caso di reclamo. Questa esclusione di responsabilità si applica nella misura massima consentita dalla legge. La società non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali danni che potrebbero verificarsi in relazione all'uso del sito web e/o dei prodotti disponibili nel nostro negozio online.

## 6. CLAUSOLE FINALI

**Conclusione di un contratto** Insieme all'azione di ordinare i servizi tramite il sito web, comprese tutte le sottopagine di questo sito web, i presenti termini e condizioni generali hanno il carattere di un contratto concluso tra l'acquirente e la società.

**Clausola di salvaguardia** Qualora una qualsiasi delle disposizioni dei presenti termini e condizioni generali dovesse risultare (totalmente o parzialmente) illegale, nulla o non valida in qualsiasi altro modo, detta disposizione sarà considerata (in tutto o in parte) cancellata, mentre i restanti termini e condizioni generali continueranno ad applicarsi.

**Piena capacità giuridica** L'utente garantisce di possedere la piena capacità di assumersi i diritti e gli obblighi derivanti dai presenti termini e condizioni generali. Dichiaro pertanto di non aver bisogno del consenso o dell'approvazione di terzi per adempiere ai suoi obblighi derivanti dai presenti termini e condizioni generali.

**Conoscenza dei termini e delle condizioni generali** Dichiaro di aver letto e di aver preso conoscenza di questi termini e condizioni generali prima di accettarli, in particolare per quanto riguarda le esclusioni di responsabilità stabilite.

**Legge che disciplina i presenti termini e condizioni generali** I presenti termini e condizioni generali sono regolati dalla legislazione della Repubblica di Slovenia. Tutte le controversie derivanti dai presenti termini e condizioni generali saranno di competenza dei tribunali della Repubblica di Slovenia.

**Modifica dei presenti termini e condizioni generali** L'utente non ha il diritto di modificare alcuna delle disposizioni contenute nei presenti termini e condizioni generali, né di rinunciare (in tutto o in parte) alla validità di alcuna di tali disposizioni. La società ha il diritto di modificare i presenti termini e condizioni generali in qualsiasi momento. Eventuali modifiche verranno pubblicate sul sito web. Se continua a utilizzare il sito web, sarà ritenuto d'accordo con le modifiche in vigore nei momenti pertinenti. Se non è d'accordo con le modifiche, ha il diritto di recedere dal contratto.

**Interezza del contratto** I presenti termini e condizioni generali rappresentano la totalità del contratto applicabile tra le parti contraenti. Eventuali accordi o trattative precedenti, scritti o orali, saranno integralmente sostituiti dai presenti termini e condizioni generali.

**Variazioni linguistiche** Questi termini e condizioni generali sono stati redatti in lingua slovena. Qualsiasi declinazione dei presenti termini e condizioni generali in qualsiasi altra lingua è disposta al fine di fornire un accesso più agevolato ai termini e condizioni generali. Dichiaro pertanto di accettare e comprendere perfettamente che la versione slovena prevarrà in caso di controversie.

**Significato dei termini** I termini utilizzati nei presenti termini e condizioni generali manterranno le definizioni illustrate all'inizio dei presenti termini e condizioni generali.

**HS PLUS d.o.o.** Gmajna 8 / SI-1236 Trzin / Slovenia / [info@it.zenlift.eu](mailto:info@it.zenlift.eu)

Autorità di registrazione: Tribunale distrettuale di Lubiana / Capitale sociale: 7.500 EUR/ IBAN SI56 2900 0005 2694 428 / Partita IVA: 15553442 / Numero di registrazione della società: 6579639000