

## Termini per il Recesso

Secondo quanto statuito dal Codice del Consumo, D.Lgs.n.206/2005 così come da ultima modifica D.Lgs.n.219/2016, con riferimento ai contratti a distanza o negoziati fuori dei locali commerciali è prevista la possibilità da parte dell'Acquirente - consumatore di esercitare, ai sensi dell'art. 52, il c.d. diritto di recesso o ripensamento, ossia di restituire il bene acquistato al Venditore ed ottenere il conseguente rimborso del prezzo di acquisto, entro un termine di quattordici (14) giorni lavorativi dal ricevimento della merce, senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi diversi da quelli previsti all'art. 56, comma 2 e 57.

Tali norme si applicano alle persone fisiche - consumatori, che agiscono per scopi che possono considerarsi estranei alla propria attività commerciale, ovvero non effettuano l'acquisto indicando nel modulo d'ordine un riferimento di Partita IVA. Sono perciò esclusi dal diritto di recesso, gli acquisti effettuati da soggetti quali commercianti, grossisti, rivenditori, professionisti, aziende ecc. che intendano rivendere a terzi i relativi prodotti.

Modalità di Recesso: Il Cliente ha diritto di recedere dal contratto stipulato, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro quattordici (14) giorni dal ricevimento dei prodotti. Il recesso dovrà essere manifestato tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento da inviarsi al seguente indirizzo:

### **Il Forno dei Dolci**

**Via Umberto I 17 – 07036 Sennori (SS)**

Il Servizio Clienti di **Il Forno dei Dolci** provvederà, una volta ricevuta la comunicazione, ad inoltrare al Cliente le istruzioni sulla modalità di restituzione della merce. Il diritto di recesso è sottoposto alle seguenti condizioni:

1, Il diritto si applica al prodotto acquistato nella sua interezza; non è possibile esercitare il recesso solamente su parte del prodotto acquistato.

2. A norma di legge, le spese di spedizione relative alla restituzione del bene sono a carico del Cliente.

Se, il Cliente che ha effettuato un reso su un ordine con trasporto gratuito (in quanto al momento vi era una promozione in corso: zero spese di trasporto), con il reso verranno all'Acquirente addebitate le spese di trasporto precedentemente omaggiate, stornandole dalla somma oggetto di rimborso.

3, La spedizione, fino all'attestato di avvenuto ricevimento nel nostro magazzino, è sotto la completa responsabilità del Cliente.

4, **Il Forno dei Dolci** non risponde in nessun modo per danneggiamenti o furto/smarrimento di beni restituiti con spedizioni non assicurate.

5, In caso di danneggiamento del bene durante il trasporto, **Il Forno dei Dolci** darà comunicazione al Cliente dell'accaduto (entro 5 giorni lavorativi), per consentirgli di sporgere denuncia nei confronti del corriere e ottenere l'eventuale rimborso. In questo caso, il prodotto sarà messo a disposizione del Cliente per la sua restituzione contemporaneamente annullando la richiesta di recesso.

**Il Forno dei Dolci** rimborserà al Cliente l'intero importo già pagato, entro 30 giorni dal rientro della merce, tramite procedura di storno dell'importo addebitato sulla Carta di Credito o a mezzo Bonifico Bancario. Sarà cura del Cliente fornire le coordinate bancarie sulle quali ottenere il rimborso.

Il diritto di recesso decade totalmente, per mancanza della condizione essenziale di integrità del bene (confezione e/o suo contenuto), nei casi in cui **Il Forno dei Dolci** accerti:

- 1,La mancanza della confezione esterna e/o dell'involucro contenente il prodotto acquistato in quanto si tratta per la maggior parte di prodotti fragili;
2. Il danneggiamento del prodotto per cause diverse dal suo trasporto. Nel caso di decadenza del diritto di recesso, **Il Forno dei Dolci** provvederà a restituire al mittente il bene acquistato, addebitando allo stesso le spese di spedizione.

Ai sensi dell'art. 59 del codice del consumo sono previste delle eccezioni al diritto di recesso, nel caso della Souvenir Planet s.r.l., non può essere applicato: "1. Il diritto di recesso di cui agli articoli da 52 a 58 per i contratti a distanza e i contratti negoziati fuori dei locali commerciali è escluso relativamente a: ...c) la fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati ed f) nel caso di fornitura di beni che, dopo la consegna, risultano, per loro natura, inscindibilmente mescolati con altri beni...".

Dal 15 febbraio 2016 è attiva online una nuova piattaforma gestita dalla Commissione Europea, la ODR (Online Dispute Resolution), finalizzata a consentire ai cittadini comunitari di risolvere in via non giudiziale ogni controversia relativa a e/o derivante da contratti di vendita di beni e servizi stipulati in rete. Per presentare un reclamo potete collegarvi al seguente sito:

La piattaforma ODR è concepita per agevolare la comunicazione fra il commerciante- Venditore, il Cliente- consumatore e un organismo di risoluzione delle controversie. Un organismo di risoluzione delle controversie è un'organizzazione o una persona imparziale che aiuta i consumatori e i commercianti a risolvere le controversie senza dover andare in tribunale.