

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DISOLUT BV PER I CONSUMATORI

Articolo 1 - Definizioni

Nelle presenti condizioni i rispettivi termini hanno il seguente significato:

1. **Contratto aggiuntivo:** un contratto con il quale il consumatore acquista prodotti in relazione a un contratto a distanza e tali articoli sono consegnati da Disolut o da un terzo sulla base di un accordo tra tale terzo e Disolut;
2. **Periodo di riflessione:** il periodo entro il quale il consumatore può avvalersi del diritto di recesso;
3. **Consumatore:** la persona fisica che non agisce per scopi connessi alla propria attività commerciale, imprenditoriale, artigianale o professionale;
4. **Diritto di recesso:** la possibilità per il consumatore di annullare il contratto a distanza entro il periodo previsto dalla legge;
5. **Disolut:** la persona giuridica che offre prodotti ai consumatori;
6. **Contratto a distanza:** un accordo concluso tra Disolut e il consumatore, in base al quale le parti utilizzano esclusivamente o parzialmente una o più tecniche di comunicazione (elettronica) a distanza;

Articolo 2 - Identità di Disolut

Disolut B.V.

- Ravenswade 106, 3439 LD, Nieuwegein, Paesi Bassi
- Numero di telefono: +31(0)2272172 info@intoleran.com
- Numero della Camera di Commercio: 68944705 / Numero di identificazione IVA: NL857659327B01

Articolo 3 - Applicabilità

1. Le presenti condizioni generali si applicano a ogni offerta di Disolut e a ogni contratto a distanza concluso tra Disolut e il consumatore.
2. Prima della conclusione del contratto a distanza, il testo delle presenti condizioni generali sarà messo a disposizione del consumatore per via elettronica in modo tale da poter essere facilmente memorizzato dal consumatore su un supporto durevole.

Articolo 4 - L'offerta

1. Se un'offerta ha un periodo di validità limitato o è subordinata a condizioni, ciò sarà esplicitamente indicato nell'offerta.
2. L'offerta contiene una descrizione completa e accurata dei prodotti offerti. La descrizione è sufficientemente dettagliata da permettere al consumatore di valutare correttamente l'offerta. Se Disolut utilizza immagini, queste rappresentano fedelmente il contenuto dei prodotti offerti. Errori evidenti nell'offerta non vincolano Disolut.
3. Ogni offerta contiene informazioni tali da rendere chiaro al consumatore quali sono i diritti e gli obblighi connessi all'accettazione dell'offerta.

Articolo 5 - Il contratto

1. Il contratto è concluso nel momento in cui il consumatore accetta elettronicamente l'offerta e soddisfa le condizioni corrispondenti.
2. Disolut confermerà immediatamente per via elettronica la ricezione dell'accettazione dell'offerta. Finché la ricezione di tale accettazione non sarà stata confermata da Disolut, il consumatore potrà sciogliere il contratto.

3. Disolut adotta misure tecniche e organizzative adeguate per garantire il trasferimento elettronico dei dati e assicura un ambiente web sicuro. Se il consumatore paga elettronicamente, Disolut osserverà misure di sicurezza adeguate.
4. Al più tardi al momento della consegna del prodotto al consumatore, Disolut fornirà le seguenti informazioni, per iscritto o in modo che possano essere memorizzate dal consumatore in modo accessibile su un supporto durevole:
 - a. L'indirizzo di visita e/o elettronico di Disolut a cui il consumatore può rivolgersi per i reclami;
 - b. le condizioni e le modalità con cui il consumatore può avvalersi del diritto di recesso;
 - c. informazioni sulle garanzie e sul servizio post-vendita esistente;
 - d. il prezzo, comprensivo di tutte le imposte sul prodotto, sul servizio o sul contenuto digitale; se del caso, i costi di consegna; le modalità di pagamento, di consegna o di esecuzione del contratto a distanza;

Articolo 6 - Diritto di recesso

1. Il consumatore può recedere da un contratto relativo all'acquisto di un prodotto durante un periodo di riflessione di 30 giorni senza fornire alcuna motivazione.
2. Il periodo di riflessione di cui al comma 1 inizia il giorno dopo che il consumatore ha ricevuto il prodotto, o:
 - a. se il consumatore ha ordinato più prodotti nello stesso ordine: il giorno in cui il consumatore ha ricevuto l'ultimo prodotto.
 - b. se la consegna di un prodotto consiste in diverse spedizioni o parti: il giorno in cui il consumatore ha ricevuto l'ultima spedizione o l'ultima parte;
 - c. per i contratti di consegna regolare di prodotti durante un determinato periodo: il giorno in cui il consumatore ha ricevuto il primo prodotto.

Articolo 7 - Obblighi del consumatore durante il periodo di riflessione

1. Durante il periodo di riflessione, il consumatore tratterà il prodotto e il suo imballaggio con cura. Dovrà disimballare o utilizzare il prodotto solo nella misura necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento del prodotto. Il principio è che il consumatore può maneggiare e ispezionare il prodotto solo come gli sarebbe consentito in un negozio.
2. Il consumatore è responsabile solo della diminuzione di valore del prodotto che è risultato di una manipolazione del prodotto oltre a quanto consentito al comma 1.
3. Il consumatore non è responsabile per la diminuzione di valore del prodotto se Intoleran non ha fornito tutte le informazioni legalmente richieste sul diritto di recesso prima o al momento della conclusione del contratto.

Articolo 8 - Esercizio del diritto di recesso da parte del consumatore e relativi costi

1. Se il consumatore esercita il suo diritto di recesso, deve segnalarlo entro il periodo di riflessione di 30 giorni tramite il modulo di contatto per il recesso sul sito web o in un altro modo inequivocabile a Intoleran.
2. Il prima possibile, ma entro 14 giorni dal giorno successivo alla notifica di cui al comma 1, il consumatore deve rispedire il prodotto a Intoleran.
3. Il consumatore restituisce il prodotto con tutti gli accessori forniti, se ragionevolmente possibile nello stato originale e nell'imballaggio, e in conformità con l'etichetta di ritorno fornita da Intoleran e/o altre istruzioni chiare ragionevoli.

4. Il rischio e l'onere della prova per l'esercizio corretto e tempestivo del diritto di recesso ricadono sul consumatore.
5. Intoleran fornirà al consumatore un'etichetta di ritorno e Intoleran sosterrà i costi per la restituzione del prodotto.
6. Se il consumatore esercita il suo diritto di recesso, tutti i contratti supplementari si sciolgono per legge.

Articolo 9 - Obblighi di Intoleran in caso di recesso

1. Se Intoleran abilita la notifica di recesso da parte del consumatore elettronicamente, invierà un'accettazione di ricezione immediatamente dopo aver ricevuto tale notifica.
2. Intoleran rimborserà tutti i pagamenti del consumatore, inclusi eventuali costi di consegna addebitati da Intoleran per il prodotto restituito, senza indebito ritardo ma entro 14 giorni dal giorno in cui Intoleran riceve la spedizione di ritorno.
3. Intoleran utilizzerà lo stesso mezzo di pagamento per il rimborso che il consumatore ha usato per la transazione iniziale a meno che il consumatore non accetti un metodo diverso. Il rimborso sarà gratuito per il consumatore.
4. Se il consumatore ha optato per un metodo di ritorno diverso dall'etichetta di ritorno fornita, Intoleran non è tenuta a rimborsare i costi aggiuntivi per il metodo più costoso.

Articolo 10 - Esclusione del diritto di recesso

Intoleran può escludere i seguenti prodotti dal diritto di recesso, ma solo se Intoleran lo ha chiaramente indicato nell'offerta, o almeno in tempo prima della conclusione del contratto:

1. Prodotti realizzati secondo le specifiche del consumatore, che non sono prefabbricati e sono realizzati sulla base di una scelta o decisione individuale del consumatore, o chiaramente destinati a una persona specifica;
2. Prodotti che si deteriorano rapidamente o hanno una vita utile limitata;
3. Prodotti sigillati che non sono adatti alla restituzione per motivi di protezione della salute o igiene e sono stati aperti dopo la consegna;

Articolo 11 - Garanzia di soddisfazione di 100 giorni

1. Il consumatore può richiedere la garanzia di soddisfazione di 100 giorni entro 100 giorni dal ricevimento del prodotto. Questo significa che il consumatore può provare un prodotto e, se non soddisfatto entro 100 giorni, può restituire il prodotto gratuitamente.
2. La garanzia di soddisfazione di 100 giorni non è valida in tutte le situazioni ed è soggetta alle seguenti condizioni, incluse ma non limitate a:
 - La garanzia di soddisfazione di 100 giorni è valida fino a 100 giorni dopo aver ricevuto il prodotto;
 - Prodotti di cui sono acquistate più unità nello stesso ordine sono esclusi dalla garanzia di soddisfazione di 100 giorni;
 - Ordini che consistono in un acquisto ripetuto di un prodotto precedentemente acquistato sono esclusi dalla garanzia di soddisfazione di 100 giorni;

- I seguenti prodotti sono esclusi dalla garanzia di soddisfazione di 100 giorni: campioni e tutti i prodotti di misura grande (108 o 150 capsule)
 - Per il prodotto Once a Day, la garanzia di soddisfazione di 100 giorni non può essere richiesta prima di 30 giorni a causa del tempo di accumulo;
 - La garanzia di soddisfazione dei 100 giorni può essere richiesta una sola volta dallo stesso indirizzo, per prodotto.
3. La garanzia menzionata al comma 1 inizia il giorno dopo che il consumatore ha ricevuto il prodotto, o:
 - a. se il consumatore ha ordinato più prodotti nello stesso ordine: il giorno in cui il consumatore ha ricevuto l'ultimo prodotto.
 - b. se la consegna di un prodotto consiste in diverse spedizioni o parti: il giorno in cui il consumatore ha ricevuto l'ultima spedizione o l'ultima parte.
 - c. per contratti di consegna regolare di prodotti durante un determinato periodo: il giorno in cui il consumatore ha ricevuto il primo prodotto.
 4. Intoleran si riserva il diritto di rifiutare una richiesta sulla garanzia di soddisfazione di 100 giorni per motivi diversi da quelli menzionati al comma 2.

Articolo 12 - Obblighi del consumatore durante il periodo di garanzia di soddisfazione di 100 giorni.

1. Durante il periodo di garanzia di soddisfazione di 100 giorni, il consumatore tratterà il prodotto e il suo imballaggio con cura. Dovrà disimballare o usare il prodotto solo nella misura necessaria per stabilire la sua natura, le caratteristiche e il funzionamento.
2. Il consumatore utilizzerà il prodotto durante il periodo di garanzia di soddisfazione di 100 giorni in conformità con le istruzioni d'uso, solo allora potrà richiedere la garanzia di soddisfazione di 100 giorni.
3. Il consumatore non è responsabile della diminuzione di valore del prodotto se Intoleran non ha fornito tutte le informazioni legalmente richieste sulla garanzia di rimborso senza effetto al momento o prima della conclusione del contratto.

Articolo 13 - Esercizio del diritto del consumatore sotto la garanzia di soddisfazione di 100 giorni e relativi costi

1. Se il consumatore fa uso della sua garanzia di soddisfazione di 100 giorni, deve comunicarlo a Intoleran entro il periodo di riflessione di 100 giorni tramite il modulo di contatto per la garanzia di soddisfazione di 100 giorni sul sito web o in un altro modo inequivocabile.
2. Il prima possibile, ma entro 14 giorni dal giorno successivo alla notifica di cui al comma 1, il consumatore deve restituire il resto del prodotto a Intoleran.
3. Il consumatore restituisce il prodotto con tutti gli accessori forniti, se ragionevolmente possibile nello stato originale e nell'imballaggio, e in conformità con l'etichetta di ritorno fornita da Intoleran e/o altre istruzioni chiare ragionevoli. Intoleran fornirà al consumatore un'etichetta di ritorno e sosterrà i costi per la restituzione del prodotto.
4. Il rischio e l'onere della prova per l'esercizio corretto e tempestivo della garanzia di soddisfazione di 100 giorni ricadono sul consumatore.

5. Se il consumatore esercita il suo diritto sotto la garanzia di soddisfazione di 100 giorni, tutti i contratti supplementari si sciolgono per legge.

Articolo 14 - Obblighi di Intoleran in caso di recesso

1. Se Intoleran permette la notifica della garanzia di soddisfazione di 100 giorni da parte del consumatore elettronicamente, invierà un'accettazione di ricezione senza indebito ritardo dopo aver ricevuto tale notifica.
2. Intoleran rimborserà tutti i pagamenti al consumatore, inclusi eventuali costi di consegna addebitati da Intoleran per il prodotto restituito e i costi di restituzione del prodotto, senza indebito ritardo ma entro 14 giorni dal giorno in cui Intoleran riceve la spedizione di ritorno.
3. Intoleran utilizzerà lo stesso mezzo di pagamento per il rimborso che il consumatore ha usato, a meno che il consumatore non accetti un metodo diverso. Il rimborso sarà gratuito per il consumatore.
4. Se il consumatore ha optato per un metodo di ritorno diverso dall'etichetta di ritorno fornita, Intoleran non è tenuta a rimborsare i costi aggiuntivi per il metodo più costoso.

Articolo 15 - Il prezzo

1. I prezzi indicati nell'offerta di prodotti o servizi sono comprensivi di IVA.

Articolo 16 - Rispetto del contratto e garanzia supplementare

1. Disolut garantisce che i prodotti sono conformi al contratto, alle specifiche indicate nell'offerta, ai ragionevoli requisiti di affidabilità e/o usabilità e alle disposizioni di legge e/o ai regolamenti governativi esistenti alla data di conclusione del contratto.
2. Una garanzia supplementare fornita da Disolut non limita in alcun modo i diritti e le pretese legali che il consumatore può far valere nei confronti di Disolut sulla base del contratto nel caso in cui Disolut non abbia adempiuto alla sua parte del contratto.
3. Per garanzia aggiuntiva si intende qualsiasi obbligazione di Disolut che concede al consumatore determinati diritti o pretese che vanno al di là di ciò che è legalmente obbligato a fare nel caso in cui non abbia rispettato la sua parte del contratto.

Articolo 17 - Consegna ed esecuzione

1. Disolut adotterà la massima cura possibile nel ricevere ed eseguire gli ordini dei prodotti.
2. Il luogo di consegna è l'indirizzo che il consumatore ha reso noto a Disolut. La spedizione avviene entro 1 giorno lavorativo e i tempi di consegna vanno dai 3 ai 5 giorni lavorativi.
3. Nel rispetto di quanto previsto dall'art. 4 delle presenti condizioni generali di contratto, Disolut eseguirà gli ordini accettati in tempi brevi, e comunque non oltre 30 giorni, salvo che non sia stato concordato un diverso termine di consegna. Se la consegna è ritardata o se un ordine non può essere eseguito o lo è solo parzialmente, il consumatore ne sarà informato entro 30 giorni dall'ordine. In tal caso, il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto senza spese.
4. Dopo la risoluzione ai sensi del paragrafo precedente, Disolut rimborserà immediatamente l'importo pagato dal consumatore.
5. Il rischio di danneggiamento e/o perdita dei prodotti è a carico di Disolut fino al momento della consegna al consumatore, salvo esplicito accordo contrario.

Articolo 18 - Pagamento

1. Se non diversamente stabilito nel contratto o nelle condizioni aggiuntive, gli importi dovuti dal consumatore devono essere pagati entro 14 giorni dall'inizio del periodo di riflessione.
2. Il consumatore ha l'obbligo di segnalare senza indugio a Disolut tutte le inesattezze dei dati di pagamento da lui forniti o dichiarati.
3. Se il consumatore, dopo essere stato informato da Disolut del mancato rispetto degli obblighi di pagamento da parte del consumatore e dopo che Disolut gli ha concesso un periodo di 14 giorni per adempiere ai suoi obblighi di pagamento, non effettua nuovamente il pagamento o i pagamenti completi entro questo periodo di 14 giorni, sono dovuti gli interessi legali sull'importo insoluto e Disolut ha il diritto di addebitare le spese di riscossione extragiudiziali sostenute. Tali spese di riscossione ammontano a un massimo di: 15% per gli importi insoluti fino a 2.500 euro; 10% per i successivi 2.500 euro e 5% per i successivi 5.000 euro, con un minimo di 40 euro. Disolut può discostarsi dagli importi e dalle percentuali indicate a vantaggio del consumatore.

Articolo 19 - Procedura di reclamo

1. I reclami relativi all'esecuzione del contratto devono essere presentati a Disolut in modo completo e chiaramente descritto entro un termine ragionevole dalla scoperta dei difetti da parte del consumatore.
2. Ai reclami presentati a Disolut sarà data risposta entro un termine di 14 giorni dalla data di ricevimento.
3. Il consumatore concede a Disolut in ogni caso 4 settimane per risolvere il reclamo. Solo dopo questo periodo, sorge una controversia che è soggetta alla procedura di risoluzione delle controversie.

Articolo 20 - Controversie

I contratti tra Disolut e il consumatore a cui si applicano i presenti termini e condizioni generali sono disciplinati esclusivamente dalla legge olandese.

Articolo 21 - Disposizioni aggiuntive o divergenti

Disposizioni aggiuntive o divergenti dai presenti termini e condizioni generali non possono andare a discapito del consumatore e devono essere riportate per iscritto o in modo tale da poter essere memorizzate dal consumatore in modo accessibile su un supporto durevole.