

Informativa sulle garanzie legali e convenzionali di cui agli artt. 128 e ss. del Codice del Consumo

I) Che cos'è la garanzia legale?

Ha acquistato sul nostro sito un prodotto difettoso? Nessun problema: la garanzia legale è proprio il diritto del consumatore alla conformità del bene che egli ha acquistato dal venditore con il contratto di vendita. Tale garanzia viene definita "legale" in quanto è un diritto che non può essere escluso o limitato a priori, nemmeno da un accordo tra il consumatore ed il venditore.

II) Quando un bene è conforme?

Per il Codice del Consumo, un bene è ritenuto conforme quando ha i seguenti requisiti soggettivi, ove pertinenti:

- a) corrispondere alla descrizione, al tipo, alla quantità e alla qualità contrattuali e possedere la funzionalità, la compatibilità, l'interoperabilità e le altre caratteristiche come previste dal contratto di vendita;
- b) essere idoneo ad ogni utilizzo particolare voluto dal consumatore, che sia stato da questi portato a conoscenza del venditore al più tardi al momento della conclusione del contratto di vendita e che il venditore abbia accettato;

- c) essere fornito assieme a tutti gli accessori, alle istruzioni, anche inerenti all'installazione, previsti dal contratto di vendita;
- d) essere fornito con gli aggiornamenti come previsto dal contratto di vendita.

Il bene è ritenuto conforme quando ha i seguenti **requisiti oggettivi**, ove pertinenti:

- e) essere idoneo agli scopi per i quali si impiegano di norma beni dello stesso tipo, tenendo eventualmente conto di altre disposizioni dell'ordinamento nazionale e del diritto dell'Unione, delle norme tecniche o, in mancanza di tali norme tecniche, dei codici di condotta dell'industria applicabili allo specifico settore;
- f) ove pertinente, possedere la qualità e corrispondere alla descrizione di un campione o modello che il venditore ha messo a disposizione del consumatore prima della conclusione del contratto;
- g) ove pertinente essere consegnato assieme agli accessori, compresi imballaggio, istruzioni per l'installazione o altre istruzioni, che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi di ricevere;
- h) essere della quantità e possedere le qualità e altre caratteristiche, anche in termini di durabilità, funzionalità, compatibilità e sicurezza, ordinariamente presenti in un bene del medesimo tipo e che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto della natura del bene e delle dichiarazioni pubbliche fatte dal o per conto del venditore, o da altre persone nell'ambito dei precedenti passaggi della catena di transazioni commerciali, compreso il produttore, in particolare nella pubblicità o nell'etichetta.

III) Cosa comporta la garanzia legale?

Nel caso in cui il bene non è conforme, il consumatore che denuncia il difetto di conformità ha diritto richiedere al venditore alternativamente:

- a) il ripristino, senza spese, della conformità del bene mediante riparazione;
- b) la sostituzione del bene;

Se la riparazione e la sostituzione sono impossibili o eccessivamente onerose, oppure il venditore non ha provveduto alla riparazione o alla sostituzione del bene entro un termine congruo, o ancora, la sostituzione o la riparazione precedentemente effettuata ha arrecato notevoli inconvenienti al consumatore, quest'ultimo può chiedere:

- c) una riduzione adeguata del prezzo;
- d) la sostituzione del bene;

IV) Quanto dura il diritto alla garanzia legale e quando va esercitato?

Il consumatore può esercitare il diritto alla garanzia legale se il difetto di conformità si manifesta entro **il termine di 2 anni dalla consegna** del bene. L'azione diretta a far valere i difetti non dolosamente occultati dal venditore si prescrive, in ogni caso, nel termine di **ventisei mesi dalla consegna** del bene; il consumatore, che sia convenuto per l'esecuzione del contratto, può tuttavia far valere sempre i diritti relativi alla garanzia legale (ripristino o sostituzione del bene, ecc.). La denuncia non è però necessaria se il venditore ha riconosciuto l'esistenza del difetto o lo ha occultato.

Vi è di più: salvo prova contraria, si presume che i difetti che si manifestano nel termine di un anno dalla consegna del bene esistessero già proprio al momento della consegna, a meno che tale ipotesi sia incompatibile con la natura del bene o con la natura del difetto di conformità.

V) Cosa sono le garanzie convenzionali?

Le garanzie convenzionali non sono diritti ma offerti dal venditore al consumatore, a titolo gratuito o dietro corrispettivo, che non sostituiscono né limitano la garanzia legale, rispetto alla quale possono invece avere invece diversa ampiezza e/o durata.

Il venditore che offre una garanzia convenzionale rimane vincolato alla dichiarazione di garanzia medesima o nella relativa pubblicità, e deve inoltre specificare:

- a) che il consumatore è titolare dei diritti previsti dalla garanzia legale e che quella convenzionale lascia impregiudicati tali diritti;
- b) quale sia l'oggetto della garanzia convenzionale e gli elementi essenziali necessari per farla valere, compresi la durata e l'estensione territoriale, nonché il nome o la ditta e il domicilio o la sede di chi la offre.

VII) Cosa cambia tra “reso” e “recesso”?

Per noi la chiarezza è importante! A volte i due termini vengono utilizzati come sinonimi, ma non è così.

Il termine “reso” non ha una specifica definizione nel Codice del Consumo, e si usa generalmente con riferimento alla restituzione del bene difettoso in virtù delle “garanzie legali” o “garanzie convenzionali” previste in favore del consumatore, coi termini e le condizioni che Le abbiamo descritto sopra.

Il recesso, invece, è il diritto del consumatore al ripensamento di quanto acquistato, ed è espressamente disciplinato come tale dal Codice del Consumo. Vuole saperne di più? [Clicchi QUI \(LINK INFORMATIVA RECESSO\)](#).

Modulo di RESO in conformità con Artt. 128 e ss. del Codice del Consumo

A. Istruzioni generali e note relative al diritto di reso.

Gentilissimo Cliente,
siamo spiacenti che il prodotto fornitoLe non soddisfi le Sue aspettative.

Qualora desideri restituire il/i prodotto/i da noi fornito/i attraverso il Suo acquisto sul nostro e-commerce (www.kareitaly.com), La invitiamo ad utilizzare l'apposito modulo allegato o, in alternativa, ad inviare in una qualsiasi differente forma una dichiarazione esplicita relativa alla Sua decisione di rendere il/i prodotto/i acquistati e successivamente alla compilazione di inviare tale documento all'indirizzo e-mail support@kareitaly.com.

Una volta ricevuta la Sua email procederemo ad informarLa dell'avvenuto ricevimento della Sua richiesta e Le invieremo tutte le istruzioni per il ritiro da parte nostra del/i prodotto/i. Si precisa che il ritiro della merce contenuta nel modulo di reso sarà eseguito direttamente da Kosmeo S.r.l. e che i costi inerenti al ritiro saranno interamente a carico di Kosmeo S.r.l.. Pertanto Lei non dovrà pagare il costo del ritiro.

Precisiamo che le motivazioni di reso generalmente accettate da Kosmeo e le tempistiche tassative entro cui poter esercitare tale possibilità sono le seguenti:

Motivazione	Tempistica
Il prodotto fornitoLe è stato consegnato già danneggiato e pertanto non utilizzabile	30 gg. dalla consegna dell'ordine
Il prodotto da Lei ricevuto non è quello da Lei ordinato	30 gg. dalla consegna dell'ordine
Il prodotto fornitoLe non è conforme o ha caratteristiche diverse dal prodotto da Lei ordinato	2 anni dalla consegna dell'ordine

In caso il reso sia dovuto alla non conformità del prodotto rispetto a quello da Lei ordinato Lei sarà tenuto responsabile economicamente dell'eventuale diminuzione del valore dei beni conseguente ad una possibile manipolazione del bene che risultasse differente dall'oggettiva necessaria a stabilire la natura, le caratteristiche del bene stesso; la garanzia prevista viene meno ove il prodotto non sia stato conservato secondo le istruzioni a corredo del prodotto stesso o sia decorso il periodo di scadenza di questo. Al fine quindi di valutare tutti gli elementi connessi alla non conformità del prodotto la invitiamo ad inviarci delle fotografie digitali di quanto da lei lamentato.

Rimane inteso che Kosmeo S.r.l. provvederà al rimborso integrale della somma da Lei corrisposta generalmente utilizzando lo stesso mezzo di pagamento da Lei utilizzato per la transazione iniziale, salvo espressa richiesta da parte Sua di un metodo differente di rimborso (ad esempio bonifico bancario). Tale richiesta dovrà essere riportata all'interno del modulo relativo al reso.

Grazie per la Sua attenzione.

Kosmeo s.r.l.

B. Modulo di reso ai sensi degli Artt. 128 e ss. del Codice del Consumo

Si prega procedere alla compilazione del presente modulo e di inviarlo via e-mail a support@kareitaly.com specificando nell'oggetto della e-mail:

Invio modulo di reso.

Spettabile Kosmeo s.r.l.,

con la presente desidero procedere al reso del/dei prodotto/i da me acquistati sul vostro Shop on-line ai sensi degli Artt. 128 e ss. del Codice del Consumo relativamente all'ordine conferitoVi come di seguito specificato. A tal fine Vi comunico i miei dati ed i dati relativi all'ordine/spedizione:

Sezione 1 – Dati personali

Nome e Cognome _____

Via, CAP, Località,
Provincia _____

Numero Telefonico _____

Indirizzo e-mail _____

Sezione 2 – Ordine e prodotto

Numero ordine e
data ordine _____

Prodotti contenuti
nell'ordine _____

Data ricevimento
prodotti _____

Metodo di
pagamento utilizzato _____

Motivazione del
reso e n. fotografie
digitali inviate _____

Luogo e data: _____ Firma: _____

Sezione 3 – Valutazione interna (compilazione a cura di Kosmeo s.r.l.)

Numerazione progressiva e data ricevimento documento:

Merce ritirata il: _____

Rimborso emesso il: _____