

Diritto di recesso

Il D. Lgs. 21/2014 prevede la possibilità per il consumatore di revocare il proprio ordine entro il termine di 14 giorni dalla consegna della merce.

All'interno dei 14 giorni, il consumatore può recedere dal contratto senza fornire alcuna spiegazione e senza il pagamento di penalità. Il recesso deve essere comunicato al fornitore a mezzo di lettera raccomandata con avviso di ricevimento oppure tramite posta certificata (pec).

Se il recesso viene comunicato al fornitore a mezzo di fax, esso deve essere confermato, entro 48 ore dall'invio del fax, con lettera raccomandata o pec.

Il venditore effettuerà il rimborso (con lo stesso metodo di pagamento utilizzato per l'acquisto) comprensivo delle spese di trasporto iniziali non appena il reso arriverà nei nostri magazzini ed i capi saranno verificati. La spedizione del reso deve avvenire entro 14 giorni dalla ricezione dell'ordine ed il consumatore dovrà comunque sostenere le spese di trasporto per rispedire il bene al venditore.

Il venditore esegue il rimborso utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dal consumatore per la transazione iniziale.

Il diritto di recesso è escluso dalla legge nei seguenti casi, salvo che il negozio online lo garantisca ugualmente:

- per l'acquisto o la vendita di oggetti prodotti appositamente o creati personalmente per il consumatore;
- per beni deperibili o che si modificano velocemente;
- per prodotti audio-video o software sigillati che siano stati aperti dal consumatore;
- per l'acquisto di giornali o riviste;
- per scommesse o lotterie;
- per servizi che, prima della scadenza del termine per esercitare il recesso, siano stati già eseguiti con il consenso del consumatore.

Il diritto di recesso, inoltre, non può essere esercitato qualora il prodotto non sia integro, ovvero:

- in mancanza dell'imballo originale;
- in assenza di elementi integranti del prodotto;
- per danneggiamento del prodotto causato dal cliente.