

# Condizioni generali di vendita online

Le presenti condizioni generali disciplinano il perfezionamento e l'esecuzione dei contratti di compravendita conclusi attraverso il sito di e-commerce del Gruppo Vorwerk, raggiungibile attraverso la URL [www.vorwerk.it](http://www.vorwerk.it) (di seguito, il "Sito"). Il mezzo attraverso il quale tali contratti vengono conclusi, li qualifica come Contratti a Distanza, ai sensi della Parte III, Titolo III, Capo I, Sezione II del D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (d'ora in avanti il "Codice del Consumo") alle cui norme, ove di seguito non derogate, precisate o integrate, si intende fare riferimento.

In particolare:

## **1. Identità del Professionista**

Il fornitore dei prodotti e, dunque, il "professionista" ai sensi della norma richiamata, è Vorwerk Italia s.a.s. di Vorwerk Management s.r.l., con sede in via Ludovico di Breme n. 33, 20156 Milano, P.IVA 00793630153.

## **2. Caratteristiche essenziali del prodotto**

Ciascun prodotto posto in vendita attraverso il Sito viene chiaramente identificato e, dove necessario, ne sono illustrate le caratteristiche e le funzionalità, nelle relative schede descrittive pubblicate sul Sito.

## **3. Prezzo del prodotto**

Il prezzo del prodotto, espresso in Euro e comprensivo di IVA, è indicato nella scheda che accompagna la formulazione dell'ordine. Il prezzo non comprende le spese di spedizione che, quando previste, vengono separatamente indicate. L'importo totale dovuto è indicato nella pagina di conferma prima del definitivo inoltro dell'ordine.

## **4. Spese di spedizione**

Le spese di spedizione addebitate al Cliente, se previste, sono indicate nella scheda d'ordine ed evidenziate prima della conferma di quest'ultimo. Per ordini inferiori a € 50,00, le spese di spedizione sono di norma pari a € 6,00.

## **5. Modalità di Pagamento**

Le modalità di pagamento attualmente fruibili prevedono l'utilizzo di carte di credito on line e di PayPal.

Le carte di credito accettate sono quelle appartenenti ai circuiti Visa e Mastercard mentre PayPal permette di pagare l'importo addebitandolo direttamente sulla carta di credito o prepagata assegnata, tutelando le informazioni finanziarie dell'acquirente.

Qualora il Cliente sia un privato o una ditta individuale e il valore dell'acquisto sia compreso tra € 399,00 e € 499,00, è prevista anche la possibilità di utilizzare la modalità di pagamento tramite la app Klarna - [www.klarna.com](http://www.klarna.com) - e, seguendo le istruzioni della piattaforma, dividere il pagamento in tre comode rate.

L'emissione della fattura di acquisto segue il buon esito del pagamento. Il documento fiscale viene trasmesso al Cliente in formato elettronico. Viene altresì trasmessa a mezzo email una copia di cortesia della stessa, utile allo scopo di fruire dell'assistenza in garanzia sull'apparecchio.

## **6. Modalità di consegna dei prodotti**

I prodotti ordinati vengono recapitati all'indirizzo specificato dal Cliente nel modulo d'ordine, a mezzo di corriere incaricato da Vorwerk Italia s.a.s. Una volta consegnati i prodotti al vettore, il Cliente riceverà una e-mail di conferma della spedizione. Le consegne vengono effettuate dal lunedì al venerdì, nel normale orario di ufficio, escluse le festività nazionali. La consegna è ritenuta completata nel momento in cui il prodotto è messo a disposizione del Cliente all'indirizzo specificato nel modulo d'ordine.

In caso di assenza del destinatario dei prodotti all'indirizzo specificato, il corriere lascerà un avviso di passaggio contenente le informazioni necessarie per consentire al Cliente di fissare una nuova consegna. Il corriere effettuerà un secondo tentativo di consegna dopo 48 ore dal primo e, qualora il Cliente non fosse nuovamente reperibile, il corriere lascerà un secondo avviso di passaggio. Nel caso in cui il Cliente non dovesse contattare il corriere nei 14 giorni successivi per concordare una nuova data di consegna, i prodotti rientreranno nei magazzini di Vorwerk Italia s.a.s. e il contratto di compravendita si intenderà risolto per fatto imputabile al Cliente.

In questo caso Vorwerk Italia s.a.s. provvederà alla restituzione del prezzo pagato, previa trattenuta degli oneri sostenuti per la giacenza del collo presso il vettore locale e per la successiva restituzione dello stesso, senza l'applicazione di penali o altri ricarichi. La risoluzione del contratto e l'importo del rimborso verranno comunicati via e-mail. Il totale del rimborso verrà accreditato sul mezzo di pagamento utilizzato dal cliente per l'acquisto.

Il Cliente è tenuto a verificare le condizioni del prodotto consegnato. Nel caso in cui la confezione presenti evidenti segni di manomissione o alterazione, il Cliente dovrà rifiutare la consegna o, ove dovesse accettarla, dovrà curare l'apposizione, sul documento di trasporto, di una descrizione del difetto riscontrato e dovrà darne comunque pronta comunicazione al Servizio Clienti di Vorwerk Italia s.a.s.

all'indirizzo [italia@customercare.vorwerk.com](mailto:italia@customercare.vorwerk.com) entro 8 giorni dal ricevimento dei prodotti stessi, pena le decadenze stabilite dall'art. 1698 c.c.

## **7. Vendita in zone franche**

Agli ordini con consegna a Livigno o altre zone franche verrà comunque applicata l'IVA e nessun rimborso di quest'ultima potrà essere richiesto a Vorwerk Italia s.a.s.

## **8. Diritto di recesso**

Ai sensi dell'art. 52 e seguenti del Codice del Consumo, il Cliente consumatore (ossia una persona fisica che acquista la merce per scopi non riferibili alla propria attività professionale, ovvero senza indicare un riferimento di Partita IVA) ha diritto di recedere dal

contratto di acquisto per qualsiasi motivo e senza fornire spiegazioni, alle condizioni di seguito esposte.

Il recesso può avere ad oggetto la totalità dei prodotti acquistati con il medesimo ordine o i soli prodotti appartenenti, rispettivamente, alla Divisione Folletto o alla Divisione Bimby® che, in caso di ordini misti, vengono fatti oggetto di fatturazione fra di essi separata. In nessun altro caso sarà ammesso il recesso per una parte limitata dei prodotti acquistati e l'eventuale esercizio di tale diritto per solo uno o più articoli verrà esteso automaticamente anche agli altri articoli della medesima linea di appartenenza che, quindi, dovranno essere restituiti nella loro totalità.

Per esercitare tale diritto, il cliente dovrà inviare, entro 14 giorni dalla data di ricevimento della merce, una comunicazione, scritta e firmata di suo pugno, con la quale precisi inequivocabilmente la sua decisione di recedere dal contratto e l'estensione del recesso, secondo quanto previsto al paragrafo precedente. Esemplicativamente:

*(“Il sottoscritto - nome, cognome, indirizzo e codice fiscale - dichiara di esercitare la facoltà di recesso dal contratto di vendita dei seguenti prodotti acquistati sul sito [www.vorwerk.it](http://www.vorwerk.it) in data \_\_\_\_: con, a seguire l'indicazione dei prodotti)*

Tale comunicazione potrà essere formulata a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento o a mezzo di telegramma, posta elettronica o fax da inviarsi, entro il predetto termine, a:

Vorwerk Italia s.a.s. di Vorwerk Management s.r.l.  
“Vorwerk E-Shop”  
Via L. Di Breme n. 33  
20156 MILANO  
Fax n.: 02/33400634

Indirizzo e-mail: [recessoeshop@vorwerk.it](mailto:recessoeshop@vorwerk.it)

A pena di decadenza dai diritti connessi al pur esercitato recesso, entro i medesimi termini di cui sopra (14 giorni dal ricevimento dei prodotti), il Cliente dovrà provvedere, a sua cura e spese, alla restituzione - intendendosi per tale la consegna al servizio postale o al corriere incaricato -- della totalità dei prodotti oggetto del recesso, a:

“Vorwerk E-Shop”  
c/o GDN Logistica  
via Zaccagnini Lotto D  
c/o AKNO Park  
27049 Stradella (PV)

La sostanziale integrità dei beni da restituire è condizione essenziale per l'esercizio del diritto di recesso. In particolare, non sarà ritenuta idonea la restituzione di libri privi del loro imballo originale e, per i prodotti editoriali in genere, della cellofanatura. L'eventuale inidoneità alla restituzione anche di un solo prodotto comporterà la decadenza del Cliente dal diritto di recedere dal contratto nella sua interezza.

Accertata la ricorrenza dei requisiti di validità del recesso esercitato dal Cliente (tempestività della comunicazione e della riconsegna dei prodotti nonché l'integrità di questi ultimi) Vorwerk Italia s.a.s. provvederà alla restituzione dell'intero prezzo versato, senza oneri aggiuntivi, mediante accredito sullo stesso strumento di pagamento utilizzato per il saldo dell'ordine.

## 9. Garanzia Bimby® Eshop / Ecommerce

Vorwerk Italia s.a.s. di Vorwerk Management S.r.l. (di seguito per brevità Vorwerk) garantisce che i prodotti acquistati attraverso il proprio Sito Internet sono esenti da difetti di conformità per i termini, entro i limiti e con le modalità di cui agli artt. 128 e sgg. del Codice del Consumo, per i clienti che abbiano acquistato prodotti in qualità di Consumatori e di cui agli artt. 1487 e sgg. c.c. per clienti imprenditori o professionisti. La garanzia decorre dalla data di emissione della fattura di vendita ed ha una durata di due anni per i clienti privati e di un anno per le altre tipologie di clienti.

Le modalità di erogazione del servizio si differenziano a seconda che il prodotto guasto o difettoso sia un "Bimby Friend" o un qualunque altro prodotto acquistato sul Sito. **Nel caso del Bimby Friend**, per ottenere la riparazione o la sostituzione a termini di garanzia, l'acquirente dovrà portare l'apparecchio presso un Vorwerk Point o un Centro di Assistenza Autorizzato Vorwerk (contattando il Numero Verde 800 841811 oppure consultando il sito [www.vorwerk.it](http://www.vorwerk.it) nell'area Servizi -> Garanzia -> Ricerca Punto Assistenza), esibendo la fattura di acquisto.

Vorwerk, ove ne ricorrano i requisiti, riparerà le parti difettose o sostituirà le stesse o l'apparecchio nel suo complesso, avuto riguardo i criteri di valutazione di cui all'art. 135 bis del D.Lgs.6 settembre 2005 n. 206.

**Per ogni altro prodotto diverso dal Bimby Friend**, il Cliente, per fruire dell'assistenza, dovrà scrivere a [bimbyshop@vorwerk.it](mailto:bimbyshop@vorwerk.it) descrivendo il prodotto che si assume difettoso ed indicando il difetto riscontrato e la data di acquisto, allegando copia della fattura. Verificata la ricorrenza dei requisiti per fruire della garanzia, Vorwerk fornirà al cliente, attraverso il medesimo indirizzo di posta elettronica a fornire le istruzioni necessarie alla spedizione del prodotto, tramite proprio corriere a proprie spese. Ricevuto il prodotto, Vorwerk verificherà la congruità fra la data di acquisto indicata in fattura ed il codice caratterizzante il prodotto; in seguito, il prodotto verrà sottoposto agli accertamenti tecnici verificando l'esistenza del denunciato vizio e la sua qualificabilità come difetto di conformità ai sensi delle norme richiamate. Ove confermata l'operatività della garanzia, Vorwerk sostituirà il prodotto difettoso a proprie spese dandone comunicazione al cliente. Nel caso in cui l'una o l'altra verifica dessero esito negativo, Vorwerk addebiterà al cliente gli oneri sostenuti per il ritiro del prodotto la cui restituzione sarà subordinata al pagamento di tali costi in contrassegno.

Sia per il Bimby Friend che per qualunque altro prodotto, restano esclusi dalla garanzia la normale usura di componenti quali guarnizione, farfalla, spatola, coltello, guarnizione coltello, misurino, coperchio Varoma e boccale. Il cliente decade dalla garanzia in caso di manomissione, riparazione o manutenzione dell'apparecchio da parte di terzi non autorizzati dalla Vorwerk, in caso di utilizzo di parti di ricambio o accessori non originali Vorwerk o in caso di impiego dell'apparecchio con un voltaggio diverso da quello prescritto o con modalità non conformi a quanto indicato nelle specifiche del prodotto e nel manuale d'uso e manutenzione del Bimby® e del Bimby Friend, così come in caso di errato montaggio di accessori o ricambi.

## 10. Garanzia prodotti Folletto

Impregiudicati i diritti di cui al D.Lgs. 6 settembre 2005 n. 206, ogni prodotto a marchio Folletto o comunque destinato ad un uso dedicato ad un apparecchio a marchio Folletto oggetto degli ordini d'acquisto effettuati sul Sito viene garantito da Vorwerk Italia s.a.s. sull'intero territorio italiano, per un periodo di 2 anni, con decorrenza dalla data della sua consegna, per tutti i possibili difetti di fabbricazione. Al fine di ottenere la riparazione o la sostituzione a termini di garanzia, l'acquirente dovrà portare il prodotto acquistato presso un Vorwerk Point o un Centro di Assistenza Autorizzato Vorwerk Italia (Numero Verde 800 014457) esibendo il relativo certificato di garanzia.

Vorwerk Italia s.a.s., ove ne ricorrano i requisiti, provvederà alla riparazione delle parti difettose o alla sostituzione delle stesse o, ancora, del prodotto acquistato nel suo complesso, avuto riguardo ai criteri di valutazione di cui all'art. 135 bis del D.Lgs. 26 settembre 2005 n. 206.

Sono esclusi dalla garanzia la normale usura degli accessori, dei ricambi consumabili come, fra gli altri, filtri e sacchetti polvere, filtri aria e di ogni tipo di spazzola (con setole o con liste) nonché, in caso di prodotti con batterie ricaricabili, la progressiva perdita di efficienza delle stesse.

Per ogni tipo di prodotto acquistato, sono esclusi dalla garanzia i guasti causati dall'avvenuta aspirazione anche accidentale di liquidi, braci, oggetti voluminosi così come quelli conseguenti all'utilizzo di batterie non originali nonché, più in generale, quelli verificatisi a seguito di un utilizzo del prodotto non conforme alle istruzioni d'uso e manutenzione che lo accompagnano. L'acquirente decade dal diritto alla garanzia in caso di manomissione, riparazione o manutenzione del prodotto da parte di terzi non autorizzati da Vorwerk Italia s.a.s., o in caso di utilizzo di ricambi, consumabili e batterie non originali Vorwerk.

## **11. Costi dell'utilizzo della tecnica di comunicazione a distanza**

L'utilizzo di una connessione al web per l'accesso alle funzionalità del Sito e per il perfezionamento dei contratti di acquisto non comporta l'addebito di oneri da parte di Vorwerk Italia s.a.s. e sarà soggetto alla sola tariffazione pattuita fra il Cliente ed il proprio provider di servizi internet.

## **12. Durata della validità dell'offerta e del prezzo**

I prodotti descritti sul Sito si presumono disponibili al momento della formulazione dell'ordine e sono offerti in vendita al prezzo pubblicato sul Sito stesso nel medesimo momento ed evidenziati nel riepilogo generato alla chiusura del carrello.

Eventuali variazioni intervenute nel prezzo dei prodotti fra l'invio dell'ordine e la sua evasione non avranno effetto a carico del Cliente.

Nell'eccezionale caso in cui un prodotto ordinato non sia ulteriormente disponibile a magazzino, Vorwerk Italia s.a.s. si asterrà dal dare corso all'ordinativo e dall'effettuare alcun addebito a carico del Cliente, provvedendo tempestivamente, ove già incassato, alla restituzione del prezzo pagato dallo stesso mediante l'accredito sul mezzo di pagamento utilizzato dal Cliente per l'acquisto.

## **13. Avvertenza**

L'acquisto dei prodotti presenti sul sito Vorwerk è riservato ad un pubblico maggiorenne e sul presupposto del pieno possesso della capacità di agire da parte dei clienti. Vorwerk Italia s.a.s. verificherà attraverso i dati forniti al momento della registrazione, la maggiore età da parte del Cliente e non sarà responsabile nel caso di dichiarazioni mendaci rese all'atto della registrazione. Essendo il sito raggiungibile solo attraverso un servizio di connessione internet, la responsabilità all'accesso al sito e alla consultazione da parte di un minore è di chi ne esercita la patria potestà o la tutela o comunque di chi controlla l'accesso ad internet del minore.

#### **14. RAEE**

Il D.Lgs 49/2014 sui rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE), prevede che gli elettrodomestici non debbano essere smaltiti nel normale flusso dei rifiuti solidi urbani.

Gli apparecchi dismessi devono essere raccolti separatamente per ottimizzare il tasso di recupero e riciclaggio dei materiali che li compongono, ottenere un importante risparmio d'energia ed impedire potenziali danni per la salute umana e l'ambiente. Il simbolo del cestino barrato è riportato su tutti i prodotti per ricordare gli obblighi di raccolta separata. Il consumatore potrà consegnare gli elettrodomestici dismessi al servizio di raccolta pubblico, portarli presso le apposite aree comunali o renderli ai rivenditori. Tutti i principali produttori di elettrodomestici sono attivi nella creazione e gestione di sistemi di raccolta e smaltimento degli apparecchi dismessi.

#### Definizioni

AEE: Apparecchiatura Elettrica ed Elettronica

RAEE: Rifiuto da Apparecchiatura Elettrica ed Elettronica

In ottemperanza a quanto previsto dal DM 65/2010 art. 1 comma 1 si informano i clienti che, al momento della fornitura di una nuova apparecchiatura elettrica od elettronica (definita AEE) destinata ad un nucleo domestico, Vorwerk Italia s.a.s. assicura il ritiro gratuito della vecchia apparecchiatura elettrica od elettronica (definita RAEE) aventi la stessa funzionalità.

Si precisa che il ritiro gratuito del RAEE avviene a condizione che sia derivante da un nucleo domestico, che sia di tipo equivalente e abbia svolto le stesse funzioni della nuova apparecchiatura acquistata.

Il ritiro gratuito del RAEE avverrà contestualmente alla consegna del nuovo prodotto. Esclusioni:

- non è previsto il ritiro gratuito a fronte di un acquisto di articoli non appartenente alla categoria AEE, il cui dettaglio è riportato nell'allegato 1 e 2 del D.Lgs 49/2014;
- non è previsto il ritiro dei RAEE che comportano rischi di contaminazione o sicurezza da parte del personale addetto al ritiro.

#### **15. Validità delle Condizioni Generali di Vendita – Modifiche**

Vorwerk Italia s.a.s. si riserva la facoltà di apportare modifiche o integrazioni alle presenti

Condizioni Generali di Vendita; tali modifiche ed integrazioni non avranno effetto sui contratti già conclusi ed in corso di esecuzione.