

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA PER ACQUISTI IN NEGOZIO

NOTE GENERALI

Gentile Cliente,

nei nostri punti vendita potrà acquistare sia prodotti disponibili in negozio ("**Prodotti Disponibili**"), sia (nei punti vendita aderenti) prodotti in quel momento non disponibili, che Le verranno consegnati successivamente ("**Prodotti@**"), di seguito congiuntamente "**Prodotti**".

All'acquisto dei Prodotti, si applicheranno le presenti condizioni generali di vendita per acquisti in negozio (di seguito le "**Condizioni per Acquisti in Negozio**").

Effettuando un acquisto all'interno dei punti vendita della nostra catena, il Cliente dichiara di accettare le presenti condizioni, disponibili sia in negozio, sia nella **sezione del sito** www.tezenis.com (di seguito il "**Sito**"), ove vengono inoltre descritte le caratteristiche principali dei Prodotti.

APPLICABILITÀ DELLE CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA PER ACQUISTI IN NEGOZIO

In caso di variazioni delle Condizioni per Acquisti in Negozio, si applicheranno le condizioni in vigore al momento dell'acquisto. Sarà possibile verificare nell'apposita sezione del Sito le versioni precedenti, che saranno salvabili e stampabili.

Il Cliente è tenuto, prima di effettuare l'acquisto, a leggere ed accettare le presenti Condizioni per Acquisti in Negozio. L'acquisto implica l'integrale conoscenza e l'accettazione delle stesse.

1. SOGGETTI

1.1 Il venditore dei Prodotti (di seguito "**Venditore**") è la società che gestisce il punto vendita dove il Cliente sceglierà di acquistare i Prodotti. Tutte le informazioni relative al Venditore sono disponibili in negozio.

1.2 Nel caso di acquisto di Prodotti@, il Cliente sarà identificato attraverso i dati dallo stesso forniti. E' vietato fornire dati falsi e/o inventati: il Venditore è esonerato da ogni responsabilità al riguardo.

1.3 Per qualsiasi informazione, contattare direttamente i recapiti indicati al successivo punto 8).

2. MODALITA' DI PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO

L'acquisto dei Prodotti si perfezionerà nel momento in cui viene effettuato il pagamento all'interno del punto vendita (di seguito "**Data di Acquisto**").

Acquistando i Prodotti@, il Cliente accetta ed autorizza che gli stessi vengano consegnati in un momento successivo, nel luogo concordato con il Venditore.

Dopo l'acquisto di Prodotti@, il Cliente riceverà una email (di seguito "**Conferma Acquisto Prodotti@**") contenente a conferma che l'acquisto è stato correttamente concluso ed un riepilogo dello stesso.

Successivamente il Cliente riceverà, sempre via email:

- la conferma che i Prodotti@ sono in fase di spedizione nel luogo concordato (di seguito "**Conferma Spedizione Prodotti@**");
- la conferma che i Prodotti@ sono arrivati nel luogo concordato, unitamente alle indicazioni per il ritiro ("**Conferma Consegna Prodotti@**").

3. PREZZI DI VENDITA

I prezzi dei Prodotti Disponibili e dei Prodotti@ sono quelli in vigore nel punto vendita alla Data di Acquisto. I prezzi sono da ritenersi comprensivi di tasse, imposte ed eventuali costi connessi a dazi doganali. Eventuali spese di spedizione a carico del Cliente per l'invio dei Prodotti@ (se previste), saranno indicate nel documento commerciale/fattura di acquisto.

4. MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento potrà essere eseguito attraverso tutte le modalità di pagamento accettate nel punto vendita scelto per l'acquisto dei Prodotti.

5. SPEDIZIONE E CONSEGNA

5.1 I Prodotti Disponibili verranno consegnati all'interno del punto vendita contestualmente al pagamento. I Prodotti@ saranno consegnati nel luogo concordato prima possibile e comunque entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla Data di Acquisto risultante sul documento commerciale/fattura di acquisto emesso in negozio.

5.2 Nell'ipotesi in cui il Cliente abbia scelto di ricevere i Prodotti@ presso un punto vendita, gli stessi saranno disponibili per il ritiro per 10 (dieci) giorni decorrenti dalla Conferma di Consegna dei Prodotti@.

Il Cliente potrà ritirare i Prodotti@ di persona o tramite un delegato.

Al momento del ritiro dei Prodotti@ sarà necessario:

- mostrare l'email di Conferma Consegna dei Prodotti@
- firmare il modulo di ritiro

Nel caso in cui il Cliente sia iscritto al Programma Loyalty, sarà sufficiente:

- comunicare il nome e cognome, oppure esibire la carta fedeltà, oppure mostrare l'email di Conferma Consegna dei Prodotti@
- firmare il modulo di ritiro

La mancata presentazione della documentazione necessaria al ritiro, così come il mancato ritiro dei Prodotti@ e la mancata disponibilità degli stessi comporterà la risoluzione del contratto d'acquisto ed il rimborso dell'intera somma pagata, che verrà restituita tramite bonifico bancario.

Al momento del ritiro dei Prodotti@ sarà onere del Cliente:

- verificare la corrispondenza dei Prodotti@ rispetto a quelli acquistati;
- verificare l'integrità e l'eventuale presenza di danni alla confezione che risultino immediatamente evidenti (per esempio: scatola bagnata, scatola danneggiata ecc.).

In caso di anomalie, il Cliente sarà tenuto a segnalarle immediatamente.

5.3 Il Cliente sarà informato dal personale di vendita dell'ammontare delle spese di spedizione eventualmente applicabili (di seguito "**Spese di Spedizione**"), disponibili sul Sito ed indicate nel documento commerciale/fattura di acquisto emesso in negozio al momento dell'acquisto di Prodotti@.

6. DIRITTO DI RECESSO CONVENZIONALE (POLICY RESO)

6.1 Fermo restando quanto previsto dalla normativa vigente in tema di garanzie relative ai beni di consumo, abbiamo il piacere di offrire ai nostri Clienti una garanzia aggiuntiva rispetto a quella prevista dalla legge, dando la possibilità di restituire i Prodotti all'interno di tutti i punti vendita Tezenis aderenti e situati in Italia (ad esclusione di negozi outlet e Tax /Duty free), anche se i Prodotti non sono difettosi.

I prodotti restituiti nell'esercizio del diritto di recesso convenzionale vengono di seguito definiti come "Prodotti Resi".

I Prodotti Resi dovranno essere consegnati unitamente al documento commerciale/fattura di acquisto, oppure nel caso in cui il Cliente sia iscritto al Programma Loyalty, comunicando il nome e cognome, oppure esibendo la carta fedeltà.

La predetta restituzione dovrà avvenire entro e non oltre i seguenti termini:

- per i Prodotti Disponibili: entro 30 (trenta) giorni dalla Data di Acquisto;
- per i Prodotti@: entro 30 (trenta) giorni dalla data di ritiro da parte del Cliente o di un incaricato.

A condizione che siano rispettati i requisiti di cui all'articolo 6.3) che segue, il Cliente avrà diritto di:

- sostituire i Prodotti Resi con altri Prodotti Disponibili o con altri Prodotti@;
- ricevere il rimborso del prezzo pagato per i Prodotti Resi tramite **Reso Card**. Si precisa che, nell'ipotesi in cui il prezzo dei Prodotti Resi sia stato pagato (totalmente o parzialmente) mediante l'utilizzo di voucher, Gift Card o Reso Card, il rimborso tramite Reso Card costituisce l'unica modalità di rimborso possibile.

- oppure
- ricevere il rimborso del prezzo pagato per i Prodotti Resi tramite una delle modalità, a scelta, fra quelle accettate all'interno del punto vendita ove il Cliente effettua il reso. Ciascun punto vendita potrà infatti decidere se offrire ai propri Clienti tutte o solo alcune delle seguenti modalità di rimborso:
 - (i) rimborso tramite bonifico bancario;
 - (ii) rimborso tramite contanti (solamente se il punto vendita accetta questa modalità ed esclusivamente all'interno del negozio in cui è stato effettuato l'acquisto);

In caso di esercizio del diritto di recesso convenzionale, i Prodotti Resi saranno valorizzati al prezzo indicato sul documento commerciale/fattura di acquisto, fatta eccezione per le spese di cui al punto 6.3).

6.2 Il diritto di recesso convenzionale di cui al presente articolo è sottoposto alle seguenti condizioni:

- i Prodotti Resi vanno restituiti nella loro interezza, rimanendo esclusa la possibilità di restituire solo alcune parti o componenti degli stessi (anche nel caso di kit);
- i Prodotti Resi devono essere consegnati con le modalità di cui all'articolo 6.2, entro e non oltre i termini di cui all'articolo 6.1;
- i Prodotti Resi non devono essere stati utilizzati, indossati, lavati, sporcati o danneggiati e non devono riportare segni d'uso;
- i Prodotti Resi devono essere restituiti confezionati esattamente come sono stati consegnati, completi di ogni accessorio ed etichetta (a titolo esemplificativo, i collant dovranno essere restituiti nella loro confezione, completa del relativo cartoncino ecc.);
- i Prodotti Resi acquistati con un medesimo documento commerciale/fattura di acquisto potranno essere restituiti anche in diversi momenti e con diverse modalità di consegna, entro e non oltre i termini di cui all'articolo 6.1);
- nelle ipotesi in cui determinati Prodotti siano stati acquistati usufruendo di specifiche promozioni (ad esempio 5x4, 3x2, compra X ti regalo Y ecc.), il diritto di recesso convenzionale potrà essere esercitato anche con la restituzione solamente di alcuni dei Prodotti in promozione: in questa ipotesi verrà riconosciuto il prezzo del Prodotto Reso effettivamente pagato e risultante dal documento commerciale/fattura di acquisto.

6.3 In caso di esercizio del diritto di recesso convenzionale, rimarranno a carico del Cliente le seguenti spese le spese accessorie eventualmente sostenute (ad esempio: spese di contrassegno, costo della confezione regalo ecc).

6.4 Il diritto di recesso convenzionale è escluso nel caso di:

- Prodotti Personalizzati;
- Gift Cards;
- Prodotti acquistati all'interno dei punti vendita Tax / Duty free.

7. GARANZIA LEGALE PER PRODOTTI NON CONFORMI

7.1 Per qualsiasi difetto o mancanza di conformità dei Prodotti, è riconosciuta la garanzia legale di 2 (due) anni per prodotti non conformi.

La garanzia è valida alle seguenti condizioni:

- a) il difetto si manifesti entro 2 (due) anni:
 - dalla data indicata sul documento commerciale/fattura di acquisto emesso in negozio nel caso di Prodotti Disponibili;
 - dalla data indicata sul modulo di ritiro firmato dal Cliente o da un delegato nel caso di Prodotti@;
- b) il Cliente presenti il documento commerciale/fattura di acquisto (oppure se ha acquistato come Cliente Loyalty, sarà sufficiente presentare la carta fedeltà oppure comunicare il proprio nome e cognome).

7.2 Nel caso in cui la mancata conformità dei Prodotti acquistati sia stata accertata, il Cliente avrà il diritto di ottenere presso uno dei punti vendita della catena, senza spese aggiuntive:

- a) la sostituzione dei Prodotti non conformi con altri Prodotti, oppure
- b) il rimborso del prezzo pagato per il prodotto non conforme, risultante dal documento commerciale/fattura di acquisto, tramite "Reso Card" oppure
- c) il rimborso del prezzo pagato per il prodotto non conforme risultante dal documento commerciale/fattura di acquisto, tramite una delle modalità fra quelle accettate all'interno del punto vendita ove il Cliente effettua il reso. Ciascun punto vendita potrà infatti decidere se offrire ai propri clienti tutte o solo alcune delle seguenti modalità di rimborso:
 - (i) rimborso tramite bonifico bancario
 - (ii) rimborso tramite contanti (se previsto dal punto vendita ed esclusivamente all'interno del negozio in cui è stato effettuato l'acquisto).

7.3 Il Cliente non sarà tenuto a sostenere nessun costo per la restituzione dei prodotti difettosi.

8. CONTATTI

Per qualsiasi richiesta di informazione si prega di contattare:

Servizio Clienti Tezenis c/o
c/o Calzedonia Digital d.o.o.
Matrix Building
5th floor Slavonska Avenija 1C
10000 Zagreb (Croatia)
hello@tezenis.com
tel. 0458613620

9. PRIVACY

9.1 Il titolare del trattamento dei dati è Calzedonia S.p.A (di seguito anche solo indicata come “Calzedonia”), con sede legale in via Portici Umberto Primo 5/3 Malcesine (Verona), Italia e sede amministrativa in Via Monte Baldo n. 20 Dossobuono di Villafranca (Verona), Italia. Il Titolare può essere contattato inviando una comunicazione al seguente indirizzo: privacy@calzedonia.com.

9.2. Calzedonia ha nominato un Responsabile per la protezione dei dati che può essere contattato inviando una comunicazione al seguente indirizzo: DPO@calzedonia.com.

9.3 I dati raccolti saranno trattati dagli addetti espressamente designati dal Titolare, secondo i rispettivi profili di autorizzazione assegnati. Le persone designate potranno effettuare le operazioni di consultazione, utilizzo, elaborazione, raffronto ed ogni altra opportuna operazione anche automatizzata, solo nei casi in cui a ciò siano state espressamente autorizzate. Il trattamento dei dati avverrà mediante l’utilizzo di strumenti e supporti informatici, telematici e cartacei nel rispetto delle disposizioni di legge atte a garantire la sicurezza e la riservatezza, nonché l’esattezza, l’aggiornamento e la pertinenza dei dati rispetto alle finalità dichiarate. Il Cliente può aiutare il Titolare nel garantire che i suoi dati siano sempre esatti comunicandoci gli aggiornamenti all’indirizzo privacy@calzedonia.com.

9.4 Per accedere ai servizi erogati all’interno dei punti vendita di Calzedonia Group, al Cliente potranno essere richiesti dati personali quali, ad esempio, nome, cognome, e-mail, ecc. Con riferimento alla gestione dei processi di acquisto e post-acquisto da negozio di beni disponibili nei magazzini Calzedonia, tratteremo i dati di contatto del Cliente (nome, cognome, indirizzo e-mail) e, in caso il servizio preveda la consegna presso il domicilio, l’indirizzo di spedizione. Ciò avverrà al fine di: poter recapitare al Cliente l’ordine effettuato, consentirgli il monitoraggio della spedizione, attestare l’avvenuta consegna della merce e procedere con l’attivazione del processo di rimborso nei suoi confronti. In quest’ultimo caso, potremmo trattare anche il suo IBAN. Il conferimento di tali dati personali è facoltativo, ma necessario per la fruizione dei servizi suddetti. Per perseguire le finalità indicate, non raccogliamo né dati di natura sensibile (es. relativi a rivelare l’origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche, politiche, lo stato di salute, la vita sessuale, ecc.) né giudiziaria (dati in materia di casellario giudiziale, o afferenti alla qualità di imputato o di indagato, ecc.).

9.5 I dati personali del Cliente saranno trattati attraverso le seguenti modalità:

Tipologia di trattamento dati personali?	Per quali finalità trattiamo i dati personali?	Quali sono le basi giuridiche del trattamento dei dati personali?	Per quanto tempo conserviamo i dati personali?
Acquisto prodotti	I dati raccolti verranno utilizzati per l’attività di acquisto e per le attività connesse (invio della merce, fatturazione, gestione dei pagamenti, consegna, rimborso dell’ordine, ecc.).	La necessità di eseguire il contratto di compravendita di prodotti o servizi e per adempiere agli obblighi contrattuali adottate sulla base di una richiesta del Cliente.	I dati personali saranno conservati per il tempo necessario ad adempiere agli obblighi imposti dalla legge (ad es. in materia fiscale) in relazione allo svolgimento dell’attività di vendita.
Customer Care	Mettiamo a disposizione del Cliente un servizio di assistenza.	La necessità di eseguire il contratto di compravendita di prodotti o servizi.	I dati personali verranno trattati per il tempo necessario.

assistenza (tramite chat, prodotti o misure strettamente necessario telefono, email) per ogni sua precontrattuale adottate sulla al raggiungimento delle esigenze legate all'acquisto base di una richiesta del finalità di trattamento.

dei nostri prodotti o Cliente.

all'utilizzo dei nostri servizi.

In alcuni casi, potremmo chiedergli i dati personali quando ciò risulta necessario per rispondere alle richieste che rivolgerà al nostro Customer Care.

Attività di antifrode Attivazione dei controlli necessari ad evitare potenziali truffe ai danni del Cliente e di Calzedonia. Legittimo interesse di Calzedonia alla prevenzione e contrasto delle frodi. 24 mesi decorrenti dalla data della raccolta.

Analisi statistiche Creiamo report statistici e modelli comportamentali al fine di esaminare – in forma aggregata - l'efficacia dal punto di vista economico delle iniziative commerciali di Calzedonia (ad esempio l'interesse per un nuovo prodotto) e di indirizzare le nostre future iniziative commerciali e promozionali. Legittimo interesse di Calzedonia di analizzare - in forma pseudonimizzata (senza quindi informazioni direttamente attribuibili ai singoli clienti) - i dati della clientela per ottenere informazioni strategiche relative: al comportamento d'acquisto della clientela, alle modalità con cui i clienti interagiscono con la società attraverso i diversi canali di comunicazione e all'efficacia delle iniziative commerciali e promozionali, al fine di poter competere con i principali operatori del settore. I dati relativi agli acquisti saranno conservati – in forma pseudonimizzata - per un periodo di cinque anni.

Desideriamo informare il Cliente che quando basiamo il trattamento dei suoi dati personali su un nostro interesse legittimo, eseguiamo un test di bilanciamento tra l'interesse e i suoi diritti come previsto dalla normativa. Il Cliente può rivolgersi Titolare del trattamento in ogni momento per richiedere informazioni.

9.6 Calzedonia comunica i dati personali dei Clienti a soggetti terzi esclusivamente quando ciò sia necessario e funzionale al raggiungimento della finalità di trattamento dei dati perseguita dal servizio richiesto dallo stesso Cliente. In ogni caso, procede alla comunicazione dei dati personali solo dopo aver informato, e ove necessario, aver raccolto il consenso del Cliente a farlo. I dati raccolti attraverso i singoli servizi e per le finalità indicate nella presente informativa sono normalmente comunicati alle seguenti categorie di soggetti:

- soggetti ai quali la facoltà di accedere agli stessi sia accordata da disposizioni di legge o di regolamenti (es. autorità di pubblica sicurezza e forze di polizia);
- società facenti parte di Calzedonia Group a titolo di controllanti, controllate, collegate o affiliate;
- punti vendita di Calzedonia Group;
- società di elaborazione dati e di servizi informatici (es. data entry, gestione e manutenzione infrastrutture e servizi informatici, e-mail marketing, Acquirer, ecc.);
- società che erogano servizi di pagamento, società di spedizione, istituzioni finanziarie, società che effettuano servizi di postalizzazione e invio corrispondenza;
- società e studi eroganti servizi di consulenza.

La lista dei soggetti nominati Responsabili del trattamento è ottenibile scrivendo all'indirizzo privacy@calzedonia.com.

9.7 I dati personali raccolti potranno essere trasferiti extra UE (in particolare, negli Stati Uniti) per essere conservati su server di fornitori di servizi di Customer Relationship Management. Il trasferimento è posto in essere previa stipula di Standard Contractual Clauses ovvero previa verifica della certificazione Privacy Shield del fornitore dei servizi (appositamente nominato Responsabile del Trattamento). La lista dei soggetti nominati Responsabili del trattamento è ottenibile scrivendo all'indirizzo privacy@calzedonia.com.

9.8 Il Cliente può esercitare i diritti che la legge gli garantisce riguardo i suoi dati personali scrivendo a privacy@calzedonia.com. Daremo riscontro alla sua richiesta nel più breve tempo possibile e, comunque, non oltre il termine di 30 giorni dal ricevimento della sua segnalazione. In taluni casi, potremo richiederli una copia di un documento identificativo, qualora, in relazione alla sua richiesta, si renda necessario verificare la sua identità. Di seguito illustriamo i diritti che la legge garantisce:

- **Diritto di accesso:** è il diritto di sapere se è in corso un trattamento dei propri dati personali e, se ciò è confermato, di ottenere una copia di tali dati ed essere informato su: l'origine dei dati; le categorie di dati personali trattate; i destinatari dei dati; le finalità del trattamento; l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione; il periodo di conservazione dei dati; i diritti previsti dal Regolamento.
- **Diritto di rettifica:** è il diritto di ottenere la rettifica dei propri dati personali o di integrare i dati che risultino incompleti. Ricordiamo che, quando il Cliente comunica i suoi dati per utilizzare i nostri servizi, ne garantisce la veridicità ed esattezza. Il Cliente può aiutarci a garantire che i suoi dati siano sempre esatti comunicandoci eventuali aggiornamenti all'indirizzo privacy@calzedonia.com
- **Diritto di cancellazione:** è il diritto di chiedere la cancellazione dei propri dati personali qualora non fossero più necessari per la finalità per la quale sono stati raccolti o qualora non fossimo più autorizzati a trattarli.
- **Diritto di limitazione di trattamento:** è il diritto di ottenere la limitazione del trattamento nelle ipotesi seguenti:
 - quando viene contestata l'esattezza dei dati personali. È possibile richiedere la limitazione di trattamento per il periodo in cui provvederemo a verificare l'esattezza dei tuoi dati;
 - quando non siamo autorizzati a trattare i dati personali e, invece che cancellarli, il Cliente intende richiederci di limitarne l'utilizzo;
 - qualora i dati di cui siamo in possesso – ancorché non siano più necessari per noi ai fini del trattamento per il quale sono stati raccolti – siano necessari al Cliente per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;
 - quando il Cliente si è opposto a un trattamento fondato su un nostro legittimo interesse. In attesa della verifica della prevalenza dei nostri motivi legittimi rispetto a quelli che fanno

capo al Cliente in qualità di interessato, quest'ultimo potrà richiedere la limitazione di trattamento.

- **Diritto di revoca del consenso:** è il diritto di revocare il proprio consenso in relazione a tutti i trattamenti che si fondano su di esso.
- **Diritto alla portabilità dei dati:** nel caso in cui trattiamo i dati sulla base del consenso del Cliente o in esecuzione di un contratto, oppure il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati, il Cliente può esercitare il diritto alla portabilità dei dati. Potrà quindi ricevere i dati personali che ci ha comunicato in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da un dispositivo automatico. Potrà anche richiedere di trasmettere i suoi dati direttamente ad un'altra società, purché ciò sia tecnicamente possibile.
- **Diritto di opposizione** è il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei propri dati personali basati su di un nostro legittimo interesse, compresa la profilazione.

Desideriamo informare il Cliente che, qualora dovesse ritenere il trattamento dei suoi dati personali in contrasto con le disposizioni del Regolamento EU 2016/679, ha il diritto di proporre reclamo alla competente autorità di controllo in materia di protezione dei dati. Qualora, per procedere alla gestione dell'ordine, utilizzasse i servizi disponibili sui nostri siti web, è invitato, inoltre, a consultare anche la relativa privacy policy.

10. LEGGE APPLICABILE, SOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE

Le presenti Condizioni per Acquisti in Negozio sono disciplinate e saranno interpretate in base alla legge applicabile nel luogo ove si trova il punto vendita dove è stato effettuato l'acquisto, fatta salva qualsiasi diversa norma imperativa prevalente del paese di residenza abituale del Cliente. Eventuali controversie dovranno essere risolte in via esclusiva dall'autorità giurisdizionale del luogo di domicilio o residenza del Cliente in base alla legge applicabile.

11. MODIFICA E AGGIORNAMENTO

Le presenti Condizioni per Acquisti in Negozio potranno essere modificate in qualsiasi momento. Sarà richiesto al Cliente di accettare le Condizioni per Acquisti in Negozio in vigore al momento dell'acquisto dei Prodotti. Le nuove Condizioni per Acquisti in Negozio saranno efficaci dalla data di efficacia delle stesse ed in relazione ad acquisti effettuati successivamente a tale data. Sarà possibile verificare le eventuali versioni precedenti delle Condizioni per Acquisti in Negozio nell'**apposita sezione del Sito**.

VERSIONE AGGIORNATA AL 03.03.2022.