

# CONDIZIONI DI VENDITA

## 1. DEFINIZIONE E OGGETTO DEL CONTRATTO

1.1. Il presente contratto ("Contratto") è un contratto a distanza ai sensi degli artt. 45 e ss. del D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo") nel caso di clienti consumatori ai sensi dell'art. 3 del Codice del Consumo ovvero, altrimenti, un contratto di vendita ai sensi degli artt. 1470 e ss. c.c.

Il Contratto ha per oggetto la vendita di beni mobili tra QVC ITALIA S.r.l. (di seguito "QVC"), con sede legale in Brugherio, Via Guzzina 18, C.F. n. 10050721009, iscritta al registro Imprese di Monza e Brianza e il cliente (il "Cliente"). Il Contratto è concluso direttamente attraverso l'accettazione da parte di QVC di una proposta di acquisto emessa da parte del Cliente per via telefonica o tramite il sito web [www.qvc.it](http://www.qvc.it), a seguito dell'invito ad offrire contenuto nelle trasmissioni televisive, o sul sito web, sulla base delle modalità descritte al successivo articolo 3.

## 2. PREZZI

2.1. I prezzi dei prodotti illustrati durante le trasmissioni televisive di QVC e sul sito web [www.qvc.it](http://www.qvc.it) sono indicati in Euro e sono comprensivi di I.V.A., dell'Eco Contributo RAEE ai sensi del Decreto Legislativo 151 del 25 luglio 2005 e di ogni altra imposta. Le spese di consegna sono indicate nel corso delle trasmissioni televisive, telefonicamente e sul sito web [www.qvc.it](http://www.qvc.it), Sezione Spedizioni. Il prezzo dovuto dal Cliente è quello applicabile alla conclusione del Contratto.

2.2. Qualora sia stato pubblicizzato un prezzo errato, QVC contatterà il Cliente per verificare se intenda comunque procedere all'acquisto del prodotto al prezzo corretto. Qualora il Cliente non intenda procedere all'acquisto, ovvero QVC non riesca a contattarlo, QVC cancellerà l'ordine. QVC non è obbligata a vendere il prodotto al prezzo errato qualora l'errore fosse conoscibile dal Cliente secondo l'ordinaria diligenza. Eventuali informazioni sui prezzi sono disponibili sul sito internet [www.qvc.it](http://www.qvc.it) o contattando QVC.

## 3. MODALITA' DI ACQUISTO E DI PAGAMENTO

3.1. QVC potrà, a suo insindacabile giudizio e senza alcuna responsabilità verso il Cliente, rifiutare la proposta d'acquisto ricevuta dal Cliente. Qualora il Cliente intenda acquistare prodotti non più disponibili, QVC ne informerà il Cliente. Il Cliente potrà usufruire del servizio Lista d'Attesa o Pre-Ordine (punto 4) (ove disponibili) ovvero potrà cancellare l'ordine.

3.2. Il Cliente potrà pagare a mezzo (a) principali carte di credito/debito; (b) contrassegno. In caso di pagamento a mezzo carta di credito/debito, QVC spedisirà i prodotti solo dopo aver ricevuto l'autorizzazione del pagamento e, in mancanza, non procederà alla spedizione. In caso di pagamento tramite contrassegno, QVC normalmente spedisirà i prodotti entro 2 giorni feriali dall'effettuazione dell'ordine. Non si accettano pagamenti tramite assegno.

3.3. Ulteriori informazioni sulle modalità di pagamento sono disponibili contattando QVC o sul sito internet [www.qvc.it](http://www.qvc.it), Sezione Pagamenti. QVC potrà conservare ed utilizzare i dati relativi alla carta di credito/debito del Cliente per eventuali acquisti futuri successivi e per procedere ad eventuali rimborsi, come previsto dalla Informativa sul Trattamento dei Dati disponibile sul sito internet [www.qvc.it](http://www.qvc.it), Sezione Privacy.

3.4. Su determinati prodotti e per periodi limitati, QVC offre la possibilità di richiedere pagamento in rate mensili senza interessi ("QPay"). Per i prodotti per cui è disponibile "QPay" verrà data comunicazione durante le trasmissioni televisive in sovrimpressione, dall'operatore del call center e sul sito web. Con "QPay" le spese di spedizione sono dovute con la prima rata. In caso di "QPay", il Cliente dovrà informare QVC nel caso di cambio o scadenza della carta di credito o nel caso in cui questa non fosse più valida. QVC avrà la facoltà di non concedere il pagamento in modalità QPay in tal caso ne darà informazione al Cliente.

## 4. LISTA D'ATTESA, PRE-ORDINE

4.1. Tramite il servizio Lista d'Attesa il Cliente potrà ordinare un prodotto non disponibile (per cui sia previsto il servizio Lista d'Attesa) e QVC lo invierà qualora lo stesso divenisse disponibile nei successivi 45 giorni. Qualora il prodotto non fosse disponibile per la spedizione nel termine suindicato, l'ordine verrà cancellato e QVC informerà

il Cliente di tale cancellazione. QVC potrà automaticamente rinnovare il servizio Lista d'Attesa per ulteriori 45 giorni. Il Cliente può, in ogni momento, cancellare il servizio Lista d'Attesa. QVC informerà i Clienti che hanno fornito un indirizzo e-mail dell'avvenuta spedizione del prodotto.

4.2. Tramite il servizio Pre-Ordine il Cliente potrà ordinare immediatamente un prodotto (per cui sia previsto tale servizio) che momentaneamente non è disponibile nel magazzino di QVC. Qualora il prodotto non dovesse tornare ad essere disponibile, QVC informerà il Cliente e potrà cancellare l'ordine. QVC informerà i Clienti che hanno fornito a QVC un indirizzo email dell'avvenuta spedizione dei prodotti.

4.3. Gli ordini in Lista d'Attesa e i Pre-Ordini sono evasi in base alla priorità con cui sono ricevuti. Qualora il pagamento non venga autorizzato (in caso di pagamento a mezzo carta di credito/debito), QVC si riserva il diritto di cancellare l'ordine. In caso di cancellazione dell'ordine, QVC ne informerà il Cliente.

## **5. PIANO PERIODICO DI ACQUISTO**

5.1. Tramite il servizio Piano periodico di acquisto, il Cliente può richiedere l'invio automatico di determinati prodotti (per i quali sia previsto tale servizio) a intervalli di tempo determinati dal Cliente.

5.2. Alla selezione del servizio Piano periodico di acquisto, QVC informerà tramite email il Cliente del periodo di tempo per cui è possibile usufruire del servizio Piano periodico di acquisto per quel determinato prodotto. Ogni invio del prodotto costituisce un singolo ordine, soggetto alla preventiva accettazione da parte di QVC. QVC addebiterà o preleverà il costo del prodotto secondo l'intervallo di tempo selezionato dal Cliente per il Piano periodico di acquisto e comunque solo al momento dell'invio del prodotto. In caso di pagamento tramite contrassegno, il Cliente è tenuto a pagare l'importo dovuto al momento di ogni singola consegna. QVC, prima di procedere alla consegna dei prodotti, informerà i Clienti che hanno fornito a QVC un indirizzo email.

5.3. Qualora i prodotti selezionati tramite il servizio Piano periodico di acquisto non dovessero più essere nella disponibilità di QVC, quest'ultima non accetterà ulteriori ordini e ne informerà il Cliente. Qualora il pagamento non venisse autorizzato (in caso di pagamento a mezzo carta di credito/debito) o, in ogni caso, qualora il Cliente non fosse più reperibile presso l'indirizzo di spedizione (senza che ne abbia dato comunicazione a QVC), questa potrà cancellare l'ordine, informandone il Cliente telefonicamente o tramite email. Il Cliente potrà cancellare in ogni momento il servizio di Piano periodico di acquisto contattando QVC tramite il Servizio Clienti 840884488.

## **6. CONSEGNA DEI PRODOTTI**

6.1. QVC consegna i prodotti in tutto il territorio italiano, compreso San Marino e Città del Vaticano. Ulteriori informazioni sono disponibili contattando QVC o sul sito internet [www.qvc.it](http://www.qvc.it) Sezione Spedizioni. QVC consegna generalmente entro 3/5 giorni lavorativi (sabati esclusi). Suddetti termini decorrono dall'autorizzazione del pagamento (in caso di pagamento tramite carta di credito/debito), ovvero dalla data di conclusione del Contratto (in caso di pagamento tramite contrassegno).

6.2. I prodotti oggetto di un unico ordine non possono essere consegnati presso indirizzi diversi e pagati con metodi di pagamento diversi. Salvo diverso accordo, QVC consegna all'indirizzo fornito dal Cliente al momento della registrazione. In caso di più ordini effettuati nel medesimo giorno, laddove possibile QVC consegnerà tutti i prodotti disponibili ordinati lo stesso giorno addebitando un'unica spesa di spedizione.

## **7. GARANZIE E ASSISTENZA**

7.1. Ai Clienti consumatori ai sensi dell'art. 3 del Codice del Consumo spetta la garanzia legale di conformità prevista dagli art. 128 e ss. del Codice del Consumo su tutti i prodotti che presentino difetti di conformità esistenti al momento dell'acquisto o che si manifestino nell'arco di due anni dalla consegna del prodotto, salvo che il Cliente fosse a conoscenza del difetto al momento della conclusione del Contratto o non potesse ignorarlo con l'ordinaria diligenza. In caso di difetto di conformità, il Cliente che lo abbia denunciato entro due mesi dalla scoperta dello stesso, avrà diritto, senza dover sostenere alcuna spesa, alla riparazione o sostituzione del prodotto difettoso da parte di QVC. Laddove non sia possibile o sia eccessivamente oneroso esperire i suddetti rimedi, il Cliente avrà diritto alla riduzione del prezzo oppure alla risoluzione del Contratto, conformemente a quanto previsto dall'art. 130 del Codice del Consumo. Nel caso in cui il Cliente riscontrasse un difetto di conformità potrà richiedere assistenza inviando una mail a [Servizio.clienti@qvc.it](mailto:Servizio.clienti@qvc.it) o telefonicamente al 840884488.

## **8. OBBLIGHI DEL CLIENTE**

8.1. Il Cliente dichiara e garantisce: (i) di essere maggiorenne; (ii) che i dati dallo stesso forniti per l'esecuzione del Contratto sono corretti e veritieri.

## **9. GARANZIA SODDISFATTI O RIMBORSATI**

9.1. QVC desidera che i propri Clienti siano soddisfatti dei prodotti acquistati, pertanto tutti i prodotti venduti da QVC sono coperti per i 30 giorni successivi alla ricezione del prodotto dalla garanzia "Soddisfatti o rimborsati" ("Garanzia soddisfatti o rimborsati"). Il Cliente che ha cambiato idea sull'acquisto del prodotto o che desiderasse cambiarne taglia, colore o variante potrà, senza necessità di contattare QVC, restituire il prodotto effettuandone la spedizione entro 30 giorni dal ricevimento, seguendo le istruzioni riportate nel Modulo di Restituzione.

9.2. Il Cliente che si avvale della garanzia soddisfatti o rimborsati restituendo un prodotto e richiedendo una sostituzione con taglia, colore o variante differenti, riceverà il prodotto sostitutivo entro 3/5 giorni lavorativi dalla data di ricezione del reso da parte di QVC. In tal caso, le spese di trasporto per la spedizione del reso e la spedizione dell'articolo sostitutivo saranno a carico di QVC. Qualora il prodotto richiesto in sostituzione non fosse disponibile, QVC provvederà ad effettuare il rimborso. Al Cliente che si avvale della garanzia soddisfatti o rimborsati richiedendo il rimborso sarà restituito l'intero prezzo del prodotto, a condizione che lo stesso sia restituito nella sua confezione originale e in buone condizioni. Il rimborso avverrà normalmente utilizzando lo stesso metodo di pagamento utilizzato dal Cliente; In caso di Pagamento alla Consegna, il rimborso avverrà attraverso emissione di Bonifico Domiciliato presso Poste Italiane (in tal caso, il Cliente dovrà fornire a QVC il proprio Codice Fiscale). Le spese di trasporto per la consegna nonché le spese di trasporto relative alla restituzione saranno a carico del Cliente e non saranno rimborsate. Ulteriori informazioni sulla Garanzia soddisfatti o rimborsati sono disponibili sul sito internet [www.qvc.it](http://www.qvc.it), Sezione Resi e Rimborsi.

## **10. DIRITTO DI RECESSO DEL CONSUMATORE**

10.1. Il Cliente, qualora sia un consumatore ai sensi dell'art. 3 del Codice del Consumo, ha diritto di recedere dal Contratto, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro 14 giorni dal giorno in cui il Cliente o un terzo da lui designato, diverso dal vettore, acquisisce il possesso fisico del bene. Nel caso di acquisti per tramite del Piano Periodico di Acquisto, il diritto di recesso potrà essere esercitato dal giorno in cui il Cliente o un terzo da lui designato, diverso dal vettore, acquisisce il possesso fisico del primo bene. Il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso contattando il Servizio Clienti al numero 840 88 44 88 o all'indirizzo e-mail [servizio.clienti@qvc.it](mailto:servizio.clienti@qvc.it). A tal fine, il Cliente potrà utilizzare, senza essere tuttavia obbligato a farlo, il modulo di recesso scaricabile su [qvc.it](http://qvc.it) ("Modulo di Recesso"). Il termine entro cui il diritto di recesso può essere esercitato si intenderà rispettato se la comunicazione riguardante l'esercizio di tale diritto viene inviata prima della scadenza del periodo di recesso. Il Cliente ha diritto di recedere dal Contratto a condizione che il prodotto sia restituito sostanzialmente integro. Il Cliente che intende avvalersi del diritto di recesso dovrà spedire i prodotti senza indebito ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dal giorno in cui ha comunicato a QVC la decisione di recedere dal Contratto all'indirizzo indicato sul Modulo di Recesso, seguendo le istruzioni in esso riportate. Ai sensi dell'articolo 59, del Codice del Consumo, il Cliente non potrà beneficiare del diritto di recesso, tra gli altri, nei seguenti casi: (a) fornitura di prodotti audiovisivi o di software sigillati, aperti dal Cliente; (b) fornitura di prodotti confezionati su misura o personalizzati; (c) fornitura di giornali, periodici e riviste; (d) fornitura di beni che rischiano di deteriorarsi e scadere rapidamente (e) fornitura di beni sigillati che non si prestano ad essere restituiti per motivi igienici o connessi alla protezione della salute e se sono stati aperti dopo la consegna.

10.2. La restituzione del prodotto attraverso l'esercizio del diritto di recesso nei modi suindicati comporta il rimborso del corrispettivo del prodotto acquistato nonché, in caso di restituzione integrale dell'ordine, delle spese di spedizione e contrassegno, laddove presenti. QVC non è tenuta a rimborsare al Cliente eventuali spese supplementari derivanti dalla scelta da parte del Cliente di una modalità di spedizione diversa e più costosa rispetto alla modalità di consegna offerta da QVC. Il rimborso avverrà normalmente utilizzando lo stesso metodo di pagamento utilizzato dal Cliente. In caso di Pagamento alla Consegna, il rimborso avverrà attraverso emissione di bonifico domiciliato presso Poste Italiane (in tal caso, il Cliente dovrà fornire a QVC il proprio Codice Fiscale). Ulteriori informazioni riguardanti i prodotti e le relative garanzie sono disponibili sul sito internet [www.qvc.it](http://www.qvc.it), sezione Resi e Rimborsi.

## **11. CLAUSOLE GENERALI**

11.1. QVC potrà cedere a terzi tutti, o parte, i diritti e gli obblighi derivanti dal presente Contratto.

11.2. QVC si riserva il diritto di modificare le presenti Condizioni Generali, senza alcun preavviso e senza alcun pregiudizio per le vendite effettuate precedentemente a tali modifiche. Eventuali modifiche saranno efficaci con decorrenza dalla data in cui saranno comunicate al pubblico e si applicheranno alle vendite effettuate a decorrere da detta data. L'ultima versione aggiornata delle Condizioni Generali è quella reperibile sul sito internet [www.qvc.it](http://www.qvc.it).

11.3. I dati personali del Cliente sono trattati da QVC secondo quanto previsto nella Informativa sul Trattamento dei Dati, disponibile sul sito internet [www.qvc.it](http://www.qvc.it), Sezione Privacy.

11.4. Il presente Contratto è soggetto alla legge italiana. Se il Cliente è un consumatore ai sensi dell'art. 3 del Codice del Consumo, la competenza per la risoluzione di eventuali controversie derivanti dall'interpretazione, esecuzione e risoluzione del Contratto è devoluta al giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore stesso, se ubicati in Italia. In aggiunta, ai sensi dell'articolo 49, comma 1, lettera V del Codice del Consumo il Cliente consumatore può avvalersi della procedura di Conciliazione Paritetica. La procedura può essere avviata qualora il Cliente, dopo aver presentato un reclamo a QVC, entro trenta giorni, non abbia ricevuto alcuna risposta ovvero abbia ricevuto una risposta ritenuta insoddisfacente. Il Cliente che decide di avvalersi della procedura di conciliazione paritetica dovrà trasmettere la domanda a [conciliazione@consorzionetcomm.it](mailto:conciliazione@consorzionetcomm.it) o al numero di fax 02/87181126 (maggiori informazioni sono disponibili al seguente link: [https://www.consorzionetcomm.it/spazio\\_-consumatori/conciliazione-paritetica/conciliazione-paritetica.kl](https://www.consorzionetcomm.it/spazio_-consumatori/conciliazione-paritetica/conciliazione-paritetica.kl)). Infine, è possibile ricorrere anche a modalità di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra cui il meccanismo di risoluzione delle controversie sorte nell'ambito dell'acquisto di prodotti online tramite la piattaforma ODR della Commissione Europea al link <http://ec.europa.eu/odr>.

11.5. Il Servizio Clienti è disponibile dalle ore 8:00 alle 22:00, 7 giorni su 7 (eccetto il 25 dicembre) al numero 840 88 44 88 o all'indirizzo e-mail [servizio.clienti@qvc.it](mailto:servizio.clienti@qvc.it). È possibile contattare QVC anche a mezzo posta all'indirizzo Servizio Clienti QVC Italia, Via Guzzina 18 - 20861 Brugherio (MB).