

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, 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 sono indicati in Euro e sono comprensivi di I.V.A., dell'Eco Contributo RAEE ai sensi del Decreto Legislativo 49 del 14 marzo 2014 e di ogni altra imposta. Le spese di consegna sono indicate nel corso delle trasmissioni televisive, telefonicamente e sul sito web 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 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 (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 spedisce 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 spedisce 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, 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, 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. Nei casi in cui un prodotto del catalogo di QVC non sia disponibile o esaurito, QVC può mettere a disposizione del Cliente il servizio Lista d'Attesa e/o il Servizio Pre-Ordine.

PRE ORDINE:

4.2. Il prodotto in Pre-Ordine è un prodotto disponibile all'acquisto che QVC si impegna ad inviare a partire dalla data indicata sulla scheda prodotto o durante lo show, a cui vengono aggiunte le spese di spedizione per la consegna differita. Pertanto, qualora il Cliente acquisti con un solo ordine più prodotti, uno dei quali in pre-ordine, saranno generati due ordini, uno per i beni consegnabili immediatamente e l'altro per i beni con consegna separata. In tal caso QVC calcolerà le spese di spedizione separate per ciascun ordine, addebitandole al Cliente al momento della spedizione effettiva del bene.

LISTA D'ATTESA:

4.3. La Lista d'Attesa consente al Cliente di prenotare in anticipo un prodotto esaurito o momentaneamente non disponibile all'acquisto. Se il prodotto tornerà disponibile entro 45 giorni dalla prenotazione, l'ordine verrà confermato e spedito. Altrimenti la prenotazione verrà cancellata.

4.4. Il prezzo del prodotto è quello comunicato al momento della prenotazione, a cui vengono aggiunte le spese di spedizione per la consegna differita. Pertanto, qualora il Cliente acquisti con un solo ordine più prodotti, uno dei quali in Lista d'Attesa, saranno generati due ordini, uno per i beni consegnabili immediatamente e l'altro per il bene con consegna separata. In tal caso QVC calcolerà le spese di spedizione separate per ciascun ordine, addebitandole al Cliente al momento della spedizione effettiva del bene.

4.5. QVC potrà automaticamente rinnovare la Lista d'Attesa per altri 45 giorni. Il Cliente potrà cancellare la Lista d'Attesa in ogni momento.

5. CONSEGNA DEI PRODOTTI

5.1. 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 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).

5.2. 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 o nel corso del weekend (sabato e domenica) con lo stesso indirizzo QVC addebiterà un'unica spesa di spedizione.

6. GARANZIE E ASSISTENZA

6.1. 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, ivi inclusi eventuali servizi ai sensi del punto 10 del presente Contratto, che presentino difetti di conformità esistenti al momento dell'acquisto o che si manifestino nell'arco di due anni dalla consegna del prodotto. In conformità all'art. 133 co. 4 del Codice del Consumo, per i prodotti usati, contrassegnati dalla dicitura "Prodotto Ricondizionato" o "Prodotto Second Life", la garanzia legale è limitata ai difetti di conformità non noti al momento dell'acquisto e che si manifestino entro un anno dalla consegna del prodotto. La garanzia legale di conformità non si applica nel caso di beni con elementi digitali qualora il Cliente non abbia installato entro un congruo termine gli aggiornamenti forniti, i difetti dipendano unicamente dalla mancanza dell'aggiornamento pertinente e si verifichino le condizioni previste dall'art. 130, co. 3, lett. a) e b) del Codice del Consumo. In caso di difetto di conformità, il Cliente, 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 dagli artt. 135-bis e seguenti 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 o telefonicamente al numero gratuito 800 77 93 77.

7. OBBLIGHI DEL CLIENTE

7.1. 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.

8. SOSTITUZIONE PRODOTTI

8.1. Il Cliente che proceda alla restituzione di un prodotto 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 effettuarne il rimborso. 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).

9. DIRITTO DI RECESSO DEL CONSUMATORE

9.1. 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 30 giorni dal giorno in cui il Cliente o un terzo da lui designato, diverso dal vettore, acquisisce il possesso fisico del bene. Il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso:

1) seguendo le istruzioni dell'Ordine di Pagamento ricevute nella mail di avanzamento dello stato di consegna dell'ordine o incluse all'interno del pacco;

2) utilizzando, senza essere tuttavia obbligato a farlo, il modulo di recesso scaricabile su qvc.it ("Modulo di Recesso") inviandolo via mail all'indirizzo servizio@clienti.qvc.it.

Il Cliente dovrà spedire i prodotti in ogni caso entro 14 giorni dal giorno in cui ha esercitato la volontà di avvalersi del diritto di recesso nelle seguenti modalità: 1) attenendosi alle istruzioni dell'Ordine di Pagamento ricevute nella mail di avanzamento dello stato di consegna dell'ordine ovvero incluse all'interno del pacco;

2) spedendo i prodotti all'indirizzo Qvc Commercial Return Via Dogana Po, 2/A Castel San Giovanni (PC).

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 (a titolo esemplificativo e non esaustivo alimenti e bevande) (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 (a titolo esemplificativo e non esaustivo prodotti cosmetici per la cura della bellezza e del corpo e integratori alimentari), (g) per i servizi (quali ad esempio i servizi di installazione dei prodotti) la cui erogazione è iniziata con l'accordo espresso del Cliente e l'accettazione da parte di quest'ultimo della perdita del diritto di recesso a seguito della completa esecuzione.

È possibile restituire un articolo se nelle stesse condizioni in cui è stato ricevuto. Il Cliente deve assicurarsi, a titolo esemplificativo e non esaustivo che: l'articolo non sia stato usato o abbia subito danni durante la prova; l'articolo non sia stato sporcato o abbia subito lavaggi; l'articolo non abbia subito modifiche di alcun tipo; l'articolo sia imballato/i nella confezione originale e completo/i di ogni accessorio, dei manuali di istruzione e di tutto quanto in origine contenuto nell'imballo originale.

9.2 QVC effettuerà i necessari controlli sugli articoli restituiti. Il rimborso sarà attivato da QVC entro quattordici (14) giorni dalla data in cui è venuto a conoscenza dell'esercizio del diritto di recesso.

Qualora i prodotti non presentassero i requisiti di idoneità al reso di cui al punto 9.1, questo verrà immediatamente comunicato al Cliente da parte di QVC e il valore equivalente non sarà rimborsato. QVC restituirà al Cliente i prodotti non conformi a proprie spese, al medesimo indirizzo a cui l'ordine era stato consegnato. Per ogni informazione necessaria si prega di contattare il Servizio Clienti.

9.3. 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, mentre i costi diretti della restituzione del prodotto saranno a carico del Cliente. 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.

10. SERVIZI

11.1 QVC potrà offrire al Cliente, anche per limitati periodi di tempo, la prestazione di servizi inerenti a specifici prodotti, da eseguirsi secondo le modalità e alle condizioni economiche di volta in volta indicate da QVC durante le trasmissioni televisive o sul sito web. Il Cliente potrà richiedere a QVC tali servizi aggiuntivi tra quelli disponibili, a mero titolo esemplificativo il servizio di installazione e di configurazione dei prodotti acquistati. Eventuali servizi aggiuntivi contestuali alla consegna potranno essere prestati anche da soggetti terzi autorizzati da QVC e, pertanto, i tempi di consegna dei relativi prodotti potrebbero essere più lunghi rispetto a quanto previsto all'articolo 5.1.

10.2 Il Cliente potrà altresì richiedere il servizio gratuito di ritiro dell'usato (RAEE). Per le informazioni relative al ritiro RAEE al momento della consegna del prodotto acquistato si prega di contattare QVC o di visitare l'apposita sezione RAEE sul sito internet www.qvc.it.

11. ARTICOLO SPEDITO DA PARTNER QVC

11.1 I prodotti contrassegnati dalla dicitura "Articolo spedito da partner QVC" nella pagina prodotto, saranno venduti da QVC e imballati e spediti di nostri partner commerciali.

11.2 Ai prodotti contrassegnati dalla dicitura Articolo spedito da partner QVC si applicheranno, anche in deroga agli articoli precedenti, le seguenti condizioni di vendita:

- i) in deroga a quanto stabilito dall'articolo 3.2 lettera b) non sarà possibile pagare gli Articoli spedito da partner QVC nella modalità contrassegno ma unicamente con carta di credito, in caso di ordini con più prodotti contenenti Articolo spedito da partner QVC non sarà possibile pagare in modalità contrassegno ma unicamente con carta di credito;
- ii) in deroga a quanto stabilito dall'articolo 5.1 delle presenti condizioni generali di vendita, i termini di consegna saranno quelli comunicati di volta in volta nella rispettiva pagina prodotto;
- iii) in deroga a quanto stabilito dall'articolo 9.1 del Contratto i beni dovranno essere restituiti all'indirizzo di volta in volta indicato nel Modulo di restituzione presente nella confezione al momento del ricevimento.
- iv) in deroga a quanto stabilito dall'art. 8.2 la possibilità di sostituzione del prodotto non troverà applicazione.

Resta inteso che in caso di esercizio del diritto di recesso i costi diretti della restituzione del prodotto saranno a carico del Cliente.

12. CLAUSOLE GENERALI

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

12.2. 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.

12.3. Il Cliente che effettua il reso, avvalendosi del diritto di recesso è tenuto a cancellare eventuali dati personali e a ripristinare le impostazioni di fabbrica del prodotto. QVC non potrà essere considerata responsabile per le conseguenze derivanti da tale omissione.

12.4. 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, Sezione Privacy.

12.5. 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. 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 <https://ec.europa.eu/odr>.

12.6. Il Servizio Clienti è disponibile dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 20:00, sabato, domenica e festivi dalle 08:00 alle 18:00 (eccetto il 25 dicembre) al numero gratuito 800 77 93 77 o all'indirizzo e-mail servizio@clienti.qvc.it. È possibile contattare QVC anche a mezzo posta all'indirizzo Servizio Clienti QVC Italia, Via Guzzina 18 - 20861 Brugherio (MB).