

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA REGALAUNSORRISO.HELPCODE.ORG

1. Premessa

1.1 Le presenti condizioni generali di vendita hanno per oggetto l'acquisto di prodotti effettuato a distanza tramite rete telematica per mezzo del sito regalaunsorriso.helpcode.org

(il Portale), di proprietà di Help Code Italia Onlus, con sede legale in Via XXV Aprile, 16123 Genova (GE), Codice Fiscale 95017350109, P.IVA e numero di iscrizione al Registro Imprese di Genova 02422730990 e REA n. GE – 485148.

1.2 Ogni operazione di acquisto sarà regolata dalle disposizioni di cui al D. Lgs. 206/05. Le informazioni dirette alla conclusione del contratto saranno sottoposte alle disposizioni dell'art. 12 del D. Lgs. 70/03 e, per quanto concerne la tutela della riservatezza, sarà applicabile la normativa di cui al D. Lgs. 196/03.

1.3 Le presenti condizioni generali di vendita (le Condizioni Generali di Vendita) hanno valore per tutti gli ordini e spedizioni che avvengono per mezzo del Portale e possono essere visualizzate e salvate anche in versione pdf attraverso questo link (<https://regalaunsorriso.helpcode.org/wp-content/uploads/2018/11/Condizioni-general-di-vendita.pdf>), così come previsto dall'art. 51 comma 1 del D.lgs. 206/2005. Le Condizioni Generali di Vendita possono essere modificate in qualsiasi momento da Help Code Italia Onlus fatte salve le operazioni di vendita già completate.

2. Iscrizione

2.1 Per effettuare acquisti per mezzo del Portale è necessario registrarsi allo stesso approvando le presenti Condizioni Generali di Vendita. La mancata accettazione delle Condizioni Generali di Vendita comporta l'impossibilità di effettuare acquisti sul Portale.

2.2 La registrazione al Portale è gratuita. Per registrarsi l'utente deve compilare il modulo di registrazione, inserendo: indirizzo e-mail (le Credenziali di Registrazione). La registrazione viene confermata a mezzo mail inviata all'indirizzo fornito dall'utente e contestualmente viene fornita una password per accedere al portale (password che potrà essere modificata successivamente e autonomamente dall'utente).

2.3 Le Credenziali di Registrazione devono essere utilizzate esclusivamente dall'utente e non possono essere cedute a terzi. L'utente deve avvisare senza indugio Help Code Italia in caso di sospetto uso indebito delle stesse. Le Credenziali di Registrazione potranno essere modificate dall'utente in qualsiasi momento tramite l'accesso sul Portale alla sezione "Il Mio Account".

2.4 L'utente garantisce che le Credenziali di Registrazione fornite durante la procedura di registrazione al Portale sono complete, corrette e veritiere. L'utente accetta di tenere Help Code Italia indenne da qualsiasi obbligo risarcitorio, sanzione derivante e/o in qualsiasi modo collegata alla violazione da parte dell'utente delle regole sulla registrazione al Portale. L'utente è esclusivo responsabile dell'accesso al Portale mediante le Credenziali di Registrazione e risponde direttamente di ogni danno o pregiudizio arrecato a Help Code Italia o a terze parti da un uso improprio, dalla perdita, dall'appropriazione indebita da parte di altri ovvero dalla mancata tutela di un'adeguata segretezza delle proprie Credenziali di Registrazione. Tutte le operazioni effettuate tramite le Credenziali di Registrazione sono considerate effettuate dall'utente a cui le Credenziali di Registrazione si riferiscono.

2.5 È possibile effettuare una singola registrazione per l'utente. Le registrazioni multiple saranno cancellate.

2.6 Help Code Italia si riserva la possibilità di rifiutare, a propria esclusiva discrezione, l'iscrizione di qualsiasi utente. Altresì Help Code Italia si riserva inoltre il diritto di non accettare qualsiasi ordine che risulti anomalo in relazione alla quantità dei prodotti acquistati ovvero alla frequenza degli acquisti effettuati sul Portale.

2.7 L'utente potrà in qualsiasi momento cancellare la propria iscrizione al Portale contattando Help Code Italia tramite il form di contatto presente sul sito (<https://regalaunsorriso.helpcode.org/contatti>)

3. Informativa precontrattuale

3.1 In conformità al Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70 recante disposizioni in materia di commercio elettronico, Help Code Italia informa l'utente che:

per concludere il contratto di acquisto di uno o più prodotti sul Portale, l'utente dovrà compilare un modulo d'ordine in formato elettronico e trasmetterlo a Help Code Italia secondo le modalità indicate nel Portale;

prima di procedere alla trasmissione del modulo d'ordine l'utente potrà individuare e correggere eventuali errori di inserimento dei dati seguendo le istruzioni di volta in volta indicate sul Portale e che accompagneranno le diverse fasi dell'acquisto;

una volta registrato il modulo d'ordine, lo stesso sarà archiviato nella banca dati del Portale per il tempo necessario all'evasione dell'ordine stesso e, comunque, nei termini di legge. Per accedere al proprio modulo d'ordine l'utente dovrà entrare nella propria area riservata e andare su "Ordini" dove troverà l'elenco di tutti gli ordini effettuati.

3.2 L'utente può in qualsiasi momento e comunque prima della conclusione del contratto prendere conoscenza delle informazioni relative a Help Code Italia, l'indirizzo geografico, numero di telefono, indirizzo di posta elettronica, informazioni che vengono riportate, anche di seguito:

Help Code Italia , Via XXV Aprile 12B, 16123 Genova (GE) Tel. +39 010-5704843
ecommerce@helpcode.org.

4. Conclusione del contratto e accettazione delle condizioni generali di vendita

4.1 I contratti di vendita dei prodotti presenti sul Portale devono intendersi conclusi con l'accettazione, che potrà essere anche solo parziale, dell'ordine da parte di Help Code Italia. Tale accettazione viene comunicata a mezzo e-mail, secondo quanto meglio indicato nella clausola 6.3. Effettuando un ordine nelle modalità previste l'utente dichiara di aver preso visione di tutte le indicazioni a lui fornite durante la procedura d'acquisto e di accettare integralmente le presenti Condizioni Generali di Vendita e quindi anche le condizioni di pagamento di seguito trascritte.

4.2 Prima di inoltrare il proprio ordine d'acquisto, l'utente è tenuto a leggere accuratamente le presenti Condizioni Generali di Vendita. L'inoltro dell'ordine di acquisto implica la loro integrale conoscenza e la loro accettazione.

4.3 Se l'utente è un Consumatore, una volta conclusa la procedura d'acquisto on-line, provvederà a stampare o salvare copia elettronica e comunque conservare le presenti condizioni di vendita, nel rispetto di quanto previsto dagli art. 50 e ss. del D.Lgs. 206/05.

4.4 È escluso ogni diritto dell'utente a un risarcimento danni o indennizzo, nonché qualsiasi responsabilità contrattuale o extracontrattuale per danni diretti o indiretti a persone, cose e/o animali, ascrivibile alla mancata accettazione, anche parziale, di un ordine da parte di Help Code Italia.

5. Definizione dell'ordine

5.1 Con l'invio dell'ordine on-line, l'utente trasmette a Help Code Italia una proposta di acquisto del prodotto e/o dei prodotti inseriti nel c.d. "carrello" che è uno strumento accessibile sul Portale, dopo la registrazione, a tutti gli utenti registrati (il Carrello). Quando l'utente effettua un ordine on-line per i prodotti che ha inserito nel Carrello, accetta di acquistarli al prezzo indicato nella scheda informativa e ai termini contenuti nelle presenti Condizioni Generali di Vendita. Help Code Italia comunicherà all'utente via e-mail l'accettazione e la conferma dell'ordine secondo quanto disposto alla clausola 6.4 che segue.

5.2 In particolare Help Code Italia non accetterà ordini:

- se il materiale al momento dell'ordine non fosse disponibile a magazzino e/o
- se l'utente non possa o non voglia pagare utilizzando uno dei metodi di pagamento indicati nella clausola 8 che segue.

6. Modalità di acquisto

6.1 L'utente può acquistare solo i prodotti presenti nel catalogo elettronico del Portale al momento dell'inoltro dell'ordine, così come descritti nelle relative schede informative. Resta inteso che l'immagine a corredo della scheda descrittiva di un prodotto può non essere perfettamente rappresentativa delle sue caratteristiche esteriori ma differire per colore, dimensioni, prodotti accessori presenti in figura. Tutte le informazioni di supporto all'acquisto sono da intendersi come semplice materiale informativo generico, non riferibile alle reali caratteristiche di ogni singola confezione di prodotto.

6.2 Prima dell'inoltro dell'ordine di acquisto, per mezzo del Carrello, viene riepilogato il costo unitario di ogni prodotto prescelto, il costo complessivo in caso di acquisto di più prodotti e le relative spese di spedizione (se applicabili secondo quanto indicato nel Portale).

6.3 L'acquisto del prodotto e la corretta ricezione dell'ordine sono confermate da Help Code Italia mediante un messaggio di posta elettronica attestante conferma di avvenuta ricezione dell'ordine di acquisto (il Messaggio di Conferma) e contenente le informazioni relative alle caratteristiche principali del bene e/o dei beni acquistati, l'indicazione dettagliata del prezzo, dei costi di consegna, dei tributi applicabili e dei mezzi di pagamento e contenente un rinvio alle Condizioni Generali di Vendita e alle informazioni circa l'esistenza del diritto di recesso nonché alle condizioni e modalità del suo esercizio visualizzate sul Portale. Il Messaggio di Conferma riproporrà tutti i dati inseriti dall'utente che si impegna a verificarne la correttezza e a comunicare tempestivamente a Help Code Italia eventuali correzioni da apportare.

6.4 Nel caso di mancata accettazione dell'ordine da parte di Help Code Italia, la stessa garantisce tempestiva comunicazione all'utente.

7. Disponibilità

7.1 I prodotti offerti sul Portale sono in numero limitato. Può quindi accadere che il prodotto ordinato non sia più disponibile successivamente alla registrazione dell'ordine di acquisto. In ogni caso di indisponibilità del prodotto ordinato, l'utente sarà prontamente informato per e-mail e l'ordine verrà rettificato con l'eliminazione del prodotto non disponibile. Se successivamente all'acquisto l'utente dovesse richiedere l'annullamento dell'ordine, risolvendo

il contratto, Help Code Italia rimborserà l'importo pagato entro 14 (quattordici) giorni dal giorno in cui Help Code Italia ha avuto conoscenza della decisione del cliente di risolvere il contratto.

8. Modalità di pagamento

8.1 L'utente può effettuare il pagamento dovuto scegliendo una fra le modalità elencate di seguito:

- **Carta di credito:** nei casi di acquisto della merce con modalità di pagamento Carta di Credito, l'addebito della carta di credito avviene contestualmente all'evasione dell'ordine. Help Code Italia si riserva la facoltà di richiedere all'utente informazioni integrative (es. numero di telefono fisso) o l'invio di copia di documenti comprovanti la titolarità del pagamento effettuato. In mancanza della documentazione richiesta, Help Code Italia si riserva la facoltà di non accettare l'ordine. In nessun momento della procedura di acquisto Help Code Italia entra in possesso o è in grado di conoscere le informazioni riguardanti la carta di credito dell'acquirente, trasmesse tramite connessione protetta direttamente all'istituto bancario che gestisce la transazione secondo quanto descritto nel Portale.
- **PayPal:** nei casi di acquisto della merce con modalità di pagamento PayPal, l'addebito avviene contestualmente all'evasione dell'ordine. Help Code Italia si riserva la facoltà di richiedere al cliente informazioni integrative (es. numero di telefono fisso) o l'invio di copia di documenti comprovanti la titolarità del pagamento effettuato.

9. Prezzi

9.1 Tutti i prezzi dei prodotti indicati nel sito internet o nei cataloghi comprendono l'IVA e pertanto hanno validità esclusivamente nel territorio italiano.

9.2 L'utente accetta che Help Code Italia abbia facoltà di modificare i suoi prezzi in qualsiasi momento, tuttavia la merce sarà fatturata sulla base dei prezzi indicati sul Portale al momento della creazione dell'ordine dell'utente. La fattura potrà essere richiesta all'indirizzo e-mail ecommerce@helpcode.org

10. Spedizione e consegna della merce

10.1 Help Code Italia accetta ordini con spedizione in Italia. Le informazioni indicative circa tempistiche e costi sono contenute al punto 10.3 e 10.9 delle presenti Condizioni Generali di Vendita.

10.2 Per ogni ordine effettuato sul Portale, a seconda dei casi Help Code Italia emette fattura secondo quanto previsto al punto 9. Per l'emissione del documento fiscale, fanno fede le informazioni fornite dall'utente durante l'ordine o via mail all'indirizzo ecommerce@helpcode.org. Dopo l'emissione del documento fiscale non sarà possibile effettuare variazioni della stessa.

10.3 Le spese di spedizione, indicate nel Portale, sono a carico dell'utente e sono esplicitate chiaramente in sede di effettuazione dell'ordine. Nulla è dovuto in più dall'utente rispetto al totale dell'ordine che comprende anche le spese di spedizione.

10.4 Nel Portale sono indicate le tempistiche stimate per l'evasione dell'ordine e la consegna all'utente dei beni acquistati. Si segnala che potrebbero verificarsi dei ritardi nella consegna presso gli indirizzi segnalati dall'utente, soprattutto in zone particolari in quanto extra-urbane, rurali, poco servite o comunque non servite dagli spedizionieri su base giornaliera. In ogni caso, i tempi di consegna sono da considerarsi non vincolanti per Help Code Italia e potranno eccedere le 24/48 ore.

10.5 In ogni caso Help Code Italia non si occuperà della spedizione dei beni oggetto dell'ordine ma si avvarrà dei servizi di spedizione forniti da GLS e nessuna responsabilità potrà essere imputata a Help Code Italia in caso di ritardo da parte del corriere o in relazione a qualsiasi altro evento o circostanza relativa alla spedizione della merce da parte del corriere. Help Code Italia si avvale del diritto di sottoscrivere altri contratti con diversi spedizionieri in qualsiasi momento e senza preavviso.

10.6 Al momento della consegna della merce da parte del corriere, l'utente è tenuto a controllare che:

- il numero dei colli in consegna corrisponda a quanto indicato nell'ordine;
- l'imballo risulti integro, non danneggiato, né bagnato o comunque alterato, anche nei materiali di chiusura (nastro adesivo o reggette).

Eventuali danni all'imballo e/o al prodotto o la mancata corrispondenza del numero dei colli o delle indicazioni, devono essere immediatamente contestati al corriere, apponendo riserva di controllo scritta (specificando il motivo della riserva, es. "imballo bucato", "imballo schiacciato", ecc.) sulla prova di consegna del corriere. Una volta firmato il documento del corriere, l'utente non potrà opporre alcuna contestazione circa le caratteristiche esteriori di quanto consegnato.

Eventuali problemi inerenti all'integrità fisica, la corrispondenza o la completezza dei prodotti ricevuti devono essere segnalati entro 8 giorni dalla avvenuta consegna utilizzando le apposite sezioni dedicate.

10.7 Nel caso di mancato recapito per assenza del destinatario, all'indirizzo da lui indicato nell'ordine, il corriere provvederà alla riconsegna a Help Code Italia.

10.8 In ogni caso Help Code Italia risponderà di eventuali danni, perdite e/o avarie o furti della merce nei limiti del valore della stessa, con esclusione di qualsiasi danno indiretto e/o per mancato guadagno o per altra causa.

10.9 I tempi di consegna stimati sono conteggiati a partire dall'avvenuta spedizione dell'ordine:

Destinazioni	Tempi di consegna stimati
Italia (continente)	2-3 giorni lavorativi
Italia (Calabria e Isole)	3-4 giorni lavorativi

11. Diritto di recesso

11.1 Ai sensi degli artt. 52 e ss del D.Lgs. 206/05, se l'utente è un Consumatore, ha diritto a recedere dal contratto di acquisto per qualsiasi motivo, senza necessità di fornire spiegazioni e senza alcuna penalità. Resta inteso che potranno essere assoggettati al recesso solamente i beni che si troveranno in perfette condizioni e ancora sigillati. Pertanto i beni che risulteranno non conformi non potranno essere rimborsati in alcun modo ai sensi dell'art. 59, co.1, lett. e.

11.2 Per esercitare tale diritto, l'utente, entro 14 (quattordici) giorni dalla data di ricevimento della merce, dovrà inviare a Help Code Italia una comunicazione scritta, che potrà essere trasmessa a mezzo raccomandata a/r oppure accedendo alla propria area riservata sul Portale, con la creazione di una pratica informatica di reso.

11.3 Nel caso si voglia procedere ad inviare una comunicazione scritta a mezzo raccomandata a/r si potrà utilizzare quale format il modulo di recesso tipo, di cui all'Allegato I, parte B, D.Lgs 21/2014 che può essere visionato al seguente link.

11.4 A seguito dell'esercizio del diritto di recesso nelle modalità previste dall'art. 11.2 delle presenti Condizioni Generali di Vendita, l'utente è tenuto a restituire la merce a Help Code Italia entro il termine di 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di comunicazione del recesso. Il bene va restituito completo di tutto quanto in origine consegnato all'utente, nonché imballato nei suoi involucri originali. Al prodotto restituito va unita una copia della ricevuta elettronica dell'ordine. Le spese di restituzione del bene sono a carico dell'utente.

11.5 Ai sensi del comma 1 dell'art. 56 del D.Lgs. 206/05, Help Code Italia procederà a rimborsare tutti i pagamenti ricevuti dall'utente senza indebito ritardo e comunque entro 14 (quattordici) giorni dalla comunicazione del recesso. Ai sensi del comma 3 dell'art. 56 del Codice del Consumo, Help Code Italia provvederà a riaccreditare all'utente l'importo solo successivamente alla restituzione della merce e solo dopo aver verificato l'integrità della stessa. Il rimborso avverrà, per quanto possibile, con le stesse modalità con le quali l'utente ha effettuato il pagamento. Help Code Italia non ha potere di intervenire in merito alle tempistiche di riaccredito che sono a discrezione dell'istituto bancario di riferimento e di PayPal.

11.6 Il diritto di recesso è comunque sottoposto alle seguenti condizioni:

- il diritto si applica al prodotto acquistato nella sua interezza, non è possibile esercitare recesso solamente su parte del prodotto acquistato;
- il diritto non si applica ai prodotti confezionati su misura o chiaramente personalizzati;
- il bene acquistato dovrà essere integro e restituito nella confezione originale, completa in tutte le sue parti (in caso contrario, ai sensi del comma 2 dell'art. 57 del D.Lgs. 206/05, l'utente sarà responsabile della diminuzione del valore dei beni risultante da una manipolazione degli stessi diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche ed il funzionamento dei beni);
- al suo arrivo in magazzino, il prodotto sarà esaminato per valutare eventuali danni o manomissioni non derivanti dal trasporto.

Nel caso di mancanza delle condizioni per il valido diritto di recesso, la merce rimarrà presso la sede di Help Code Italia a disposizione dell'utente per il ritiro a suo esclusivo carico.

12. Garanzie

12.1 Tutti i prodotti venduti da Help Code Italia sono coperti dalla garanzia convenzionale del produttore, ove presente, e dalla garanzia di 24 (ventiquattro) mesi per i difetti di conformità, ai sensi del D.Lgs. 206/05. Per fruire dell'assistenza in garanzia, l'utente dovrà conservare la ricevuta o fattura.

12.2 La garanzia di 24 mesi ai sensi del D.lgs. 206/05 si applica al prodotto che presenti un difetto di conformità, purché il prodotto stesso sia utilizzato correttamente, nel rispetto della sua destinazione d'uso e nella eventuale relazione tecnica allegata. Tale garanzia è riservata al Consumatore. In caso di difetto di conformità, Help Code Italia provvede, senza spese per l'utente, al ripristino della conformità del prodotto mediante sostituzione del prodotto con uno nuovo o, in caso di esaurimento stock, di equivalente caratteristiche e valore commerciale.

12.3 Nei casi in cui l'applicazione delle garanzie preveda la restituzione del prodotto, il bene dovrà essere restituito dall'utente nella confezione originale, completa in tutte le sue parti (compresi imballo ed eventuale documentazione). I difetti di conformità potranno essere segnalati con le stesse modalità applicabili per il diritto di recesso. Help Code Italia, in caso di prodotto non conforme, provvederà a proprie spese ad organizzare il ritiro del prodotto compatibilmente con la disponibilità dell'utente.

13. Clausola risolutiva espressa

13.1 In caso di mancato pagamento totale o parziale del prezzo di acquisto del bene Help Code Italia si riserva il diritto di dichiarare ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del codice civile risolto il presente contratto mediante l'invio di una comunicazione scritta all'indirizzo elettronico dell'utente.

14. Obblighi e responsabilità di Help Code Italia

14.1 Help Code Italia si impegna a correggere tutti gli errori presenti nella descrizione dei prodotti offerti sul Portale, nel minor tempo possibile, a partire dalla segnalazione degli stessi da parte dell'utente. La segnalazione di tali errori può essere inviata all'indirizzo email: ecommerce@helpcode.org.

14.2 Help Code Italia non è responsabile in caso di danni, di qualsivoglia natura, derivanti dall'uso del prodotto in modo improprio e/o non conforme alle istruzioni fornite dal produttore nonché in caso di danni derivanti da caso fortuito o forza maggiore.

14.3 Help Code Italia non sarà responsabile in ipotesi di perdite di ricavi, di utili, di dati o per ogni altro danno indiretto di qualsiasi natura derivante o comunque connesso ai contratti soggetti alle Condizioni Generali di Vendita.

14.4 La responsabilità di Help Code Italia, in ogni caso, non potrà essere superiore al valore totale dell'ordine di acquisto.

14.5 In nessun caso Help Code Italia potrà essere ritenuta responsabile per l'inadempimento a uno qualunque degli obblighi ad essa derivanti dai contratti soggetti alle Condizioni Generali di Vendita nell'ipotesi in cui l'inadempimento sia causato da caso fortuito e/o forza maggiore, ivi compresi, a titolo meramente esemplificativo, catastrofi naturali, atti terroristici, malfunzionamenti della rete e/o blackout.

15. Sospensione del Servizio

15.1 Help Code Italia si riserva il diritto di sospendere temporaneamente, senza alcuna preventiva comunicazione, l'erogazione dei servizi del Portale per il tempo strettamente necessario agli interventi tecnici necessari e/o opportuni per migliorare la qualità degli stessi servizi e per la manutenzione ordinaria e straordinaria del Portale, dei suoi contenuti e funzionalità.

15.2 Help Code Italia potrà, in ogni momento, interrompere la prestazione dei servizi del Portale qualora ricorrano motivate ragioni di sicurezza o violazioni di riservatezza, dandone in tal caso comunicazione all'utente eventualmente per mezzo del Portale stesso.

16. Contenuti del Sito e diritti di proprietà intellettuale.

16.1 I contenuti del Portale, quali, a titolo esemplificativo, le immagini, le grafiche, le fotografie, gli scritti, la documentazione, i suoni, i video ed ogni altro materiale, in qualsiasi formato, comprese tutte le pagine web del Portale (la Proprietà Intellettuale), sono di proprietà esclusiva di Help Code Italia e degli altri titolari dei diritti e le presenti Condizioni Generali di Vendita non costituiscono alcun diritto in merito in capo all'utente. È infatti vietata la

riproduzione, la modifica, la duplicazione, la copia, la distribuzione, la vendita o comunque lo sfruttamento della Proprietà Intellettuale. In nessun caso l'utente può alterare, cambiare, modificare o adattare il Portale, né il materiale messo a disposizione da Help Code Italia.

17. Legge applicabile e Foro Competente

Il contratto di vendita tra Help Code Italia e l'utente, di cui alle presenti Condizioni Generali di Vendita, si intende concluso in Italia e regolato dalla Legge italiana. Per la risoluzione di qualsiasi controversia derivante dalla conclusione dei contratti di vendita a distanza di cui al Portale e quindi riferibili alle presenti Condizioni Generali di Vendita, se l'utente è un consumatore, la competenza territoriale è quella del foro di riferimento del suo Comune di residenza mentre in tutti gli altri casi, la competenza territoriale è esclusivamente quella del Foro di Genova.

18. Risoluzione di controversie online (Art. 14, n.1, Regolamento UE 524/2013)

L'Utente cittadino dell'Unione Europea è informato che la Commissione Europea offre una piattaforma per la risoluzione di controversie per i consumatori online, che può essere consultata al seguente link <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>