Condizioni generali di vendita

Condizioni generali di vendita Habitat

Versione del 11/08/2026 (data dell’ultimo aggiornamento)

Articolo 1 – Ambito di applicazione

Le presenti condizioni generali di vendita si applicano senza limitazioni né riserve a tutte le vendite concluse tra Vente-unique.com (di seguito « Vente-unique.com » o la « Società »), società per azioni con consiglio di amministrazione con capitale sociale di 97.800,29€, con sede legale in 9/11 rue Jacquard, 93310 Le Pré-Saint-Gervais, Francia, iscritta al Registro delle Imprese di Bobigny con il numero 484 922 778, che gestisce il marchio Habitat (di seguito « Habitat »), e qualsiasi utente (di seguito il « Cliente ») del sito www.habitat-design.com/it-ch/ (di seguito il « Sito ») che desideri effettuare un acquisto in Svizzera.

I Prodotti oggetto delle presenti condizioni generali di vendita sono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i prodotti di arredamento e decorazione per interni ed esterni della casa (di seguito il/i « Prodotto/i »).

Ogni acquisto effettuato sul Sito è soggetto all’insieme delle clausole delle condizioni generali di vendita applicabili alla data dell’ordine. Il Cliente dichiara di aver preso conoscenza delle presenti condizioni generali di vendita prima di effettuare qualsiasi ordine. La convalida dell’ordine comporta l’accettazione senza riserve delle presenti condizioni generali di vendita.

Il Cliente è invitato a leggere attentamente, scaricare, stampare e conservare una copia delle condizioni generali di vendita.

Le condizioni applicabili al Cliente sono quelle in vigore al momento della convalida dell’ordine.

Convalidando le presenti condizioni generali di vendita, il Cliente dichiara di avere la capacità giuridica necessaria per concludere un contratto e di essere una persona fisica maggiorenne non commerciante che agisce per scopi personali.

Le presenti condizioni si applicano con esclusione di qualsiasi altra condizione, in particolare quelle applicabili alle vendite in negozio o tramite altri canali. Sono accessibili in qualsiasi momento sul Sito e prevalgono su qualsiasi altra versione o documento contrario.

La Società si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le condizioni generali di vendita senza preavviso, fermo restando che le condizioni applicabili sono quelle in vigore al momento dell’ordine.

Articolo 2 – Oggetto

Le presenti condizioni generali di vendita hanno lo scopo di definire l’organizzazione dei rapporti giuridici tra la Società e il Cliente, nonché le modalità di vendita online dei prodotti di arredamento e decorazione per interni ed esterni della casa tra la Società e il Cliente (ordine, consegna, ecc.).

Articolo 3 – Procedura e modalità di ordine

3.1 Identificazione del Cliente

Per effettuare un ordine, il Cliente deve accedere al Sito.

Il Sito è accessibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, salvo casi di forza maggiore o eventi fuori dal controllo della Società.

La Società si riserva il diritto di interrompere l’accesso al Sito o di sospendere in tutto o in parte l’accesso per motivi di manutenzione, miglioramento e installazione di nuove funzionalità, audit del corretto funzionamento o in caso di malfunzionamento o rischio di malfunzionamento.

La Società non potrà essere ritenuta responsabile di perturbazioni, interruzioni o anomalie non imputabili alla stessa che possano influire, ad esempio, sulle trasmissioni tramite la rete Internet o più in generale sulle reti di comunicazione, indipendentemente dalla loro entità e durata.

Al momento del primo ordine, il Cliente crea un account cliente e inserisce le informazioni obbligatorie nel modulo dedicato. La creazione di un account richiede l’inserimento di un identificativo costituito da un indirizzo e-mail personale e la definizione di una password conforme ai criteri di sicurezza richiesti.

Il Cliente garantisce la veridicità delle informazioni fornite e si impegna espressamente a non utilizzare dati falsi o appartenenti a terzi. La creazione dell’account è effettiva quando il Cliente clicca sul pulsante « conferma ». Per gli ordini successivi, il Cliente potrà accedere al proprio account inserendo le proprie credenziali.

Salvo i casi in cui la Società abbia violato i propri obblighi di sicurezza dei dati personali trattati, come previsto dall’articolo 32 del GDPR, il Cliente è l’unico responsabile dell’utilizzo delle proprie credenziali e delle azioni effettuate tramite il proprio account.

Il Cliente si impegna pertanto a garantire la riservatezza del proprio identificativo e della propria password.

3.2 – Effettuazione dell’ordine

Il Cliente che desidera effettuare un ordine seleziona il/i Prodotto/i sul Sito. Una volta effettuata la selezione e composto il carrello, il Cliente clicca sul pulsante « termina il mio ordine ».

I dati comunicati dal Cliente e registrati dalla Società costituiscono prova delle transazioni tra il Cliente e la Società.

Il processo di ordine si articola in 4 fasi:

1. **Riepilogo dell’ordine**
   Il Cliente verifica il contenuto del proprio carrello e può, se necessario, inserire un codice promozionale che gli consenta di beneficiare di un’offerta in corso sul Sito.
2. **Identificazione del Cliente**
   Il Cliente accede al proprio account o ne crea uno alle condizioni di cui all’articolo 3.1

sopra.

3. **Consegna**
   Il Cliente verifica il contenuto del proprio carrello e può indicare i dati relativi alle modalità di consegna desiderate. Può scegliere tra « un'unica consegna » oppure « più consegne » qualora nel carrello siano presenti più di due prodotti.
   Il Cliente deve adottare tutte le misure necessarie per il corretto svolgimento della consegna, secondo quanto previsto all'articolo 8 di seguito.
   In questa fase, il Cliente può anche scegliere, in funzione del Prodotto ordinato, l'opzione di montaggio proposta dalla Società.
4. **Pagamento**
   Una volta completate le fasi precedenti, il Cliente seleziona il metodo di pagamento e procede alla conferma del pagamento.
   Il pagamento avviene secondo le modalità previste all'articolo 6 di seguito. La Società può richiedere informazioni supplementari per convalidare i pagamenti.
   In particolare, la Società si riserva il diritto di richiedere al Cliente di comprovare la propria identità, il domicilio e il metodo di pagamento utilizzato. In mancanza di tali giustificativi, la Società si riserva il diritto di annullare l'ordine.
   La Società si riserva inoltre il diritto di rifiutare l'esecuzione di un ordine qualora esista una controversia relativa al pagamento di un ordine precedente.
   La convalida dell'ordine da parte del Cliente e il relativo pagamento comportano l'invio di un'e-mail di conferma da parte della Società all'indirizzo indicato dal Cliente.

3.3 – Monitoraggio dell'ordine

A partire dalla ricezione dell'e-mail inviata dalla Società, il Cliente può, cliccando su « Il mio account » e poi su « I miei ordini », seguire lo stato di avanzamento del proprio ordine e della consegna.

Il Cliente può inoltre seguire il proprio ordine contattando il servizio clienti al numero non a tariffa maggiorata indicato sul Sito (costo secondo operatore).

Articolo 4 – Personalizzazione dei Prodotti

La Società offre al Cliente la possibilità di personalizzare i Prodotti che desidera ordinare sul Sito.

In caso di ordine di Prodotti realizzati su misura, il Cliente non potrà esercitare il diritto di recesso, conformemente a quanto previsto all'articolo 11.2 di seguito.

Articolo 5 – Prezzi

I prezzi indicati sul Sito sono espressi in franchi svizzeri (CHF) e si intendono comprensivi di tutte le imposte (IVA inclusa).

I Prodotti sono fatturati al prezzo in vigore sul Sito al momento della registrazione dell'ordine da parte del Cliente.

I prezzi e le offerte promozionali indicati sul Sito sono validi esclusivamente in Svizzera.

I prezzi dei Prodotti non includono:

- le spese di consegna dell'ordine, che saranno fatturate in aggiunta al prezzo di vendita dei Prodotti. L'importo delle spese di consegna è indicato sul Sito e comunicato al Cliente al momento dell'ordine;
- eventuali costi di montaggio, che saranno fatturati in aggiunta al prezzo di vendita dei

Prodotti e alle spese di consegna. Tali costi saranno indicati al Cliente quando quest’ultimo selezioneà l’apposita opzione.

La Società si riserva il diritto di modificare i prezzi in qualsiasi momento, senza preavviso, fermo restando che il prezzo indicato al momento dell’ordine non subirà alcuna modifica.

Articolo 6 – Condizioni di pagamento

6.1 Modalità di pagamento

Il Cliente deve pagare l’importo dell’ordine secondo le modalità seguenti.

Per effettuare il pagamento, il Cliente può scegliere tra:

- Carta bancaria: Visa o Mastercard.
  La comunicazione del numero di carta bancaria da parte del Cliente equivale ad autorizzazione all’addebito dell’importo dell’ordine. Un ordine pagato con carta bancaria è considerato definitivo solo dopo l’autorizzazione dei centri di pagamento competenti. Tutte le transazioni sono effettuate in ambiente sicuro, utilizzando i protocolli in vigore su Internet.
- Bonifico bancario effettuato sul conto di Habitat – Vente-unique.com, i cui riferimenti sono disponibili al momento della conferma dell’ordine. Il titolare del conto deve coincidere con il soggetto che effettua l’ordine (stesso nome, cognome e indirizzo). L’ordine sarà riservato per 72 ore dalla convalida del carrello e sarà confermato solo alla ricezione del pagamento.
- Twint: il pagamento tramite Twint consente al Cliente di pagare in modo semplice e sicuro tramite l’app mobile, scansionando un codice QR o confermando il pagamento dal proprio smartphone. L’importo viene addebitato immediatamente e l’ordine è considerato valido dopo la conferma del pagamento.
- Per i dispositivi compatibili, il Cliente può effettuare il pagamento tramite Apple Pay.

6.2 – Problemi di pagamento

La Società non è tenuta a procedere alla consegna dei Prodotti ordinati dal Cliente qualora quest’ultimo non ne paghi integralmente il prezzo secondo le condizioni sopra indicate.

Al momento dell’addebito dell’ordine, in caso di pagamento incompleto, irregolare o inesistente, per qualsiasi motivo, o in caso di qualsiasi problema di pagamento, la Società si riserva il diritto di sospendere o annullare la vendita e la consegna degli ordini in corso.

In caso di mancato pagamento dopo una diffida rimasta senza effetto, la Società conserva, ai sensi dell’articolo 9 di seguito, fino al completo pagamento un diritto di piena proprietà sui Prodotti ordinati e potrà esercitare un’azione di rivendicazione dinanzi al tribunale competente.

Articolo 7 – Disponibilità dei Prodotti

Le offerte di Prodotti presentate sul Sito sono valide nei limiti delle scorte disponibili.

Prima di qualsiasi acquisto, il Cliente è informato della disponibilità dei Prodotti.

Il Cliente prende atto e accetta che la Società farà del proprio meglio per trattare ed evadere tutti gli ordini validati dal Cliente.

Considerato che sono necessari tempi di elaborazione tra la registrazione dell’ordine e il relativo

pagamento, i Prodotti potrebbero diventare indisponibili durante tale intervallo.

Qualora, successivamente all'ordine, uno o più Prodotti risultassero totalmente o parzialmente indisponibili, la Società informerà il Cliente tramite e-mail o telefono di tale indisponibilità e/o della consegna parziale dei Prodotti.

Il Cliente potrà richiedere, esclusivamente per i Prodotti indisponibili, l'annullamento (totale o parziale) dell'ordine. La Società procederà quindi al rimborso dei Prodotti indisponibili.

Articolo 8 – Condizioni di consegna

8.1 – Precauzioni da adottare prima della conferma dell'ordine

Prima di convalidare l'ordine, il Cliente deve assicurarsi che ogni Prodotto ordinato possa essere consegnato senza difficoltà e verificare che le dimensioni dei colli e dei Prodotti indicate nella scheda prodotto siano compatibili con le caratteristiche del proprio domicilio (ascensori, scale, corridoi, porte d'ingresso, stanza di destinazione, ecc.).

Il Cliente deve quindi adottare tutte le misure necessarie per garantire il corretto svolgimento della consegna.

Qualsiasi difficoltà riscontrata durante la consegna dei Prodotti imputabile al Cliente comporterà l'addebito dei costi di una nuova consegna a carico del Cliente.

Il Cliente è informato che la consegna dei Prodotti non include il servizio di montaggio.

8.2 – Modalità di consegna

La consegna dei Prodotti è effettuata all'indirizzo indicato dal Cliente al momento dell'ordine.

Il Cliente è tenuto a verificare la completezza e l'esattezza delle informazioni fornite alla Società al momento dell'ordine, in particolare l'indirizzo di consegna.

La Società non può essere ritenuta responsabile di eventuali errori di inserimento che possano causare problemi nella consegna. Qualora l'indirizzo risulti errato o il Cliente decida di modificarlo dopo la spedizione dei Prodotti, i costi della nuova consegna saranno a carico del Cliente.

Il Cliente si impegna a essere presente nel giorno concordato con il corriere e a verificare la conformità dell'ordine al momento della consegna. In caso di assenza del Cliente all'indirizzo indicato, i costi di una nuova consegna saranno a suo carico.

Le spese di una nuova consegna corrispondono all'importo delle spese di spedizione iniziali, al netto di eventuali sconti, indicati al momento dell'ordine sul Sito.

I Prodotti consegnati saranno accompagnati da un documento di trasporto.

8.2.1 – Consegna di colli voluminosi: Consegna Premium

La consegna è effettuata, in Svizzera, tramite corriere al domicilio del Cliente, nella stanza da lui indicata.

Il Cliente può selezionare l'opzione di montaggio proposta sul Sito per beneficiare del servizio di montaggio al momento della consegna del prodotto nella stanza scelta.

Il corriere incaricato dalla Società contatterà il Cliente per concordare una data di consegna. Il giorno precedente all'appuntamento, il Cliente riceverà un SMS con la fascia oraria prevista. Qualsiasi modifica o annullamento dell'appuntamento da parte del Cliente deve essere effettuato obbligatoriamente almeno 72 ore prima della data di consegna fissata.

Al momento della presa di appuntamento, il Cliente dovrà informare il corriere di tutte le condizioni di accesso. In precedenza, il Cliente deve aver verificato le dimensioni dei Prodotti per consentirne il passaggio senza difficoltà.

Qualora sia necessario noleggiare un montacarichi o una piattaforma elevatrice, i costi aggiuntivi saranno a carico del Cliente e fatturati in aggiunta al prezzo di vendita e alle spese di consegna indicate sul Sito.

8.2.2 – Consegna di piccoli colli

La consegna sarà effettuata al domicilio del Cliente in Svizzera nel rispetto dei tempi indicati nella scheda prodotto. Questa modalità riguarda esclusivamente i Prodotti di piccole dimensioni (piccoli mobili e accessori).

In caso di assenza del Cliente, verrà lasciato un avviso di passaggio nella cassetta postale, indicante il punto di ritiro presso il quale sarà possibile recuperare il pacco, previa presentazione di un documento di identità.

8.2.3 – Consegna economica (al piano strada)

Il Cliente ha la possibilità di selezionare, per i Prodotti indicati come consegna economica, una consegna al piano strada.

La consegna al piano strada viene effettuata dal corriere incaricato dalla Società al livello del camion (sponda). Il Cliente è responsabile del trasporto dei Prodotti fino alla stanza di destinazione all'interno del proprio domicilio.

La consegna al piano strada avviene su appuntamento concordato tra il Cliente e il corriere.

8.2.4 – Consegna diretta presso agenzia regionale o punto di ritiro

La Società propone al Cliente un elenco di agenzie regionali partner o punti di ritiro presso i quali può ritirare il/i Prodotto/i. Al momento dell'ordine, il Cliente seleziona l'agenzia regionale o il punto di ritiro di sua scelta tra quelli proposti.

La disponibilità dei Prodotti presso l'agenzia o il punto di ritiro selezionato sarà notificata al Cliente con qualsiasi mezzo appropriato.

Il ritiro dei Prodotti avviene nei giorni e negli orari di apertura dell'agenzia o del punto di ritiro interessato. Il Cliente deve consultare gli orari indicati sulla mappa al momento della scelta della propria agenzia regionale o del punto di ritiro.

Per ritirare il Prodotto, il Cliente deve presentare un documento d'identità, la fattura e l'e-mail di conferma dell'ordine.

Al momento del ritiro, i Prodotti vengono messi a disposizione del Cliente. Il Cliente deve adottare le misure necessarie per caricare la merce nel proprio veicolo autonomamente.

8.3 – Tempi di consegna

La Società si impegna a informare il Cliente sui tempi di consegna.

I tempi indicati sono espressi in giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi).

I tempi di consegna decorrono dalla data di ricezione da parte del Cliente dell'e-mail di conferma dell'ordine.

In caso di problemi nella consegna, la Società si impegna a fare del proprio meglio per informare il Cliente di eventuali ritardi.

In caso di superamento dei tempi di consegna, non imputabile al Cliente e al di fuori dei casi di forza maggiore, il Cliente può risolvere il contratto di vendita qualora, dopo aver intimato alla Società di effettuare la consegna entro un termine supplementare ragionevole, quest'ultima non abbia adempiuto entro tale termine. Il contratto si considera risolto al momento della ricezione, da parte della Società, della comunicazione del Cliente relativa alla risoluzione, salvo che la Società abbia nel frattempo adempiuto. La Società procederà al rimborso dei Prodotti interessati entro quattordici (14) giorni dalla ricezione della comunicazione del Cliente.

8.4 – Buone pratiche da adottare alla consegna

Prima di firmare il documento di trasporto, il Cliente deve:

- verificare il numero e lo stato apparente dei colli;
- controllare lo stato dei Prodotti all'interno dei colli;
- verificare la conformità dei Prodotti rispetto al documento di trasporto e all'ordine effettuato.

Spetta quindi al Cliente effettuare tutte le verifiche necessarie per accertare la conformità dei Prodotti al momento della consegna. Tale verifica si considera effettuata nel momento in cui il Cliente firma il documento di trasporto.

In caso di anomalie riscontrate al momento della consegna, il Cliente deve formulare sul documento di trasporto riserve precise, dettagliate, leggibili e il più possibile complete (rotture, danni, non conformità: errore di prodotto, colore e/o dimensioni differenti, prodotti mancanti, ecc.) e rifiutare la consegna del/dei collo/i indicando il motivo del rifiuto.

In assenza di riserve precise formulate dal Cliente, la consegna si presume conforme, fatti salvi i diritti derivanti dalle garanzie previste all'articolo 12 di seguito.

Articolo 9 – Riserva di proprietà e trasferimento dei rischi

La Società conserva la proprietà dei Prodotti venduti fino al completo pagamento del prezzo (capitale e accessori).

Il mancato pagamento potrà comportare la rivendicazione dei Prodotti da parte della Società.

Tali disposizioni non impediscono il trasferimento al Cliente, a partire dalla consegna, dei rischi di perdita e deterioramento dei Prodotti acquistati, nonché dei danni che questi potrebbero causare.

Articolo 10 – Informazioni sui Prodotti

La Società fornisce con la massima cura le informazioni relative alle caratteristiche essenziali dei Prodotti e si impegna a mettere a disposizione descrizioni sotto forma di « scheda prodotto ».

La Società si impegna inoltre a pubblicare fotografie e/o video relativi ai Prodotti, nei limiti delle tecnologie disponibili e nel rispetto dei migliori standard di mercato. Fatto salvo il diritto di recesso del Cliente alle condizioni di cui all'articolo 11 di seguito, possono esistere lievi differenze, in particolare di presentazione, tra i Prodotti consegnati e quelli visualizzati sul Sito.

La Società non potrà essere ritenuta responsabile di differenze visive minime, in particolare per i Prodotti realizzati artigianalmente, che non incidano sulle caratteristiche essenziali dei Prodotti.

Articolo 11 – Diritto di recesso

11.1 Principio

La Società offre al Cliente la possibilità di esercitare il diritto di recesso entro un termine di trenta (30) giorni di calendario dalla ricezione o dal ritiro dei Prodotti e, conseguentemente, di annullare in tutto o in parte il proprio ordine senza dover fornire alcuna motivazione.

Le spese di restituzione sono a carico esclusivo del Cliente.

Il Cliente deve in ogni caso, entro e non oltre quattordici (14) giorni dalla comunicazione della propria decisione di recedere, restituire o riconsegnare il Prodotto alla Società o a un soggetto da essa designato.

Il termine si considera rispettato se il Cliente restituisce il Prodotto prima della scadenza dei quattordici (14) giorni. In caso di smarrimento del Prodotto durante la restituzione, o qualora il Cliente non abbia restituito il Prodotto all'indirizzo e secondo le modalità indicate dalla Società, la Società non potrà essere ritenuta responsabile in caso di impossibilità di rimborso.

Se l'ordine riguarda più Prodotti consegnati separatamente o un bene composto da più lotti o parti la cui consegna è effettuata in più fasi, il termine di recesso decorre dal giorno successivo alla ricezione dell'ultimo Prodotto, lotto o parte.

11.2 – Eccezioni

Il diritto di recesso non può essere esercitato per i contratti:

- di fornitura di beni o servizi il cui prezzo dipende da fluttuazioni del mercato finanziario al di fuori del controllo del professionista e che possono verificarsi durante il periodo di recesso;
- di fornitura di beni realizzati secondo le specifiche del consumatore o chiaramente personalizzati;
- di fornitura di beni che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente;
- di fornitura di beni che sono stati aperti dal consumatore dopo la consegna e che non possono essere restituiti per motivi igienici o di tutela della salute;
- di fornitura di beni che, dopo la consegna, risultano, per loro natura, mescolati in modo inseparabile con altri articoli;
- di fornitura di registrazioni audio o video o di software informatici quando sono stati aperti dal consumatore dopo la consegna;

11.3 – Procedura di restituzione dei Prodotti

Per esercitare il diritto di recesso, il Cliente può:

- accedere al proprio account cliente e selezionare il/i Prodotto/i interessato/i dalla decisione di recesso; oppure

- contattare il servizio clienti cliccando sul seguente link https://www.habitat-design.com/it-ch/contatti; oppure
- contattare la Società per posta, allegando i seguenti elementi all'indirizzo indicato di seguito:
  • il modulo di recesso riportato nell'Allegato 1 o una dichiarazione scritta chiara e priva di ambiguità;
  • il numero d'ordine e una copia della fattura di acquisto dei Prodotti;
  • qualsiasi documento attestante la data di ricezione dei Prodotti (es. documento di trasporto), per consentire alla Società di identificare l'ordine.

Indirizzo della Società:

Servizio Clienti Habitat
Vente-unique.com SA
9/11 rue Jacquard
93310 Le Pré-Saint-Gervais (Francia)

Il Cliente potrà inoltre esercitare il proprio diritto di recesso online sul Sito, tramite il proprio spazio cliente. Se il Cliente utilizza questa funzionalità online, la Società gli invierà, nel più breve tempo possibile, una conferma di ricezione del recesso via e-mail, indicando il contenuto della richiesta nonché la data e l'ora della sua trasmissione.

Il servizio post-vendita della Società si impegna a contattare il Cliente entro 72 ore per illustrargli la procedura di reso dei Prodotti.

Il Cliente dovrà inserire tutti i Prodotti nei colli e preparare con cura il/i pacco/i di reso. I Prodotti devono essere restituiti in perfetto stato e, preferibilmente, nel loro imballaggio originale.

I resi saranno accettati solo se la procedura di restituzione dei Prodotti è stata rispettata dal Cliente.

Quando la consegna è stata effettuata da un corriere, il Cliente può:

- restituire i Prodotti, a proprie spese e con mezzi propri, al seguente indirizzo, indicando il numero d'ordine e allegando una copia della fattura per consentire l'identificazione dell'ordine:

  Magazzino Habitat
  Vente-unique.com SA
  Servizio Resi Prodotti
  14 avenue de Bruxelles
  60110 Amblainville (Francia)

- oppure, qualora non sia in grado di procedere autonomamente, la Società può mettere a disposizione del Cliente, a spese di quest'ultimo, un servizio di ritiro, il cui costo sarà determinato in funzione dell'indirizzo di consegna e del peso dei Prodotti restituiti.

Nel caso di restituzione dei Prodotti da parte del Cliente che ha esercitato il diritto di recesso ai sensi del presente articolo, il Cliente si assume i rischi legati al trasporto.

Il Cliente non potrà esercitare il diritto di recesso qualora i Prodotti restituiti non siano idonei a una nuova commercializzazione, ad esempio a causa di un deterioramento evidente. La responsabilità del Cliente è tuttavia limitata alla diminuzione di valore del Prodotto risultante da manipolazioni diverse da quelle necessarie per verificarne la natura, le caratteristiche e il

corretto funzionamento.

11.4 – Rimborso dei Prodotti

In caso di recesso da parte del Cliente, la Società si impegna a rimborsare tutte le somme versate, comprese le spese di consegna (ad eccezione dei costi supplementari eventualmente derivanti dalla scelta da parte del Cliente di una modalità di consegna diversa da quella standard proposta dalla Società), a partire dalla data in cui viene informata della decisione del Cliente di recedere.

Salvo che non proponga di ritirare direttamente i Prodotti, la Società può rinviare il rimborso fino al recupero dei Prodotti oppure fino a quando il Cliente non abbia fornito prova della spedizione degli stessi, a seconda di quale evento si verifichi per primo.

La Società effettuerà il rimborso utilizzando lo stesso mezzo di pagamento utilizzato dal Cliente per la transazione iniziale, salvo diverso accordo espresso del Cliente e a condizione che il rimborso non comporti costi per il Cliente.

Articolo 12 – Garanzie

12.1 Principio

Il Cliente dispone di un termine di due (2) anni dalla consegna del bene per far valere la garanzia per difetti del prodotto. Trascorso tale termine, l’azione relativa ai difetti è prescritta, anche qualora i difetti vengano scoperti successivamente.

Durante tale periodo, il Cliente è tenuto a dimostrare unicamente l’esistenza del difetto di conformità e non la data in cui questo si è manifestato.

Il Cliente che segnala un difetto alla Società può conservare il Prodotto e richiedere la riparazione o la sostituzione entro un termine di trenta (30) giorni dalla richiesta, senza costi e senza notevoli inconvenienti.

Il Cliente può ottenere una riduzione del prezzo mantenendo il Prodotto oppure risolvere il contratto con rimborso integrale, previa restituzione del Prodotto, nei seguenti casi:

- la Società rifiuta di riparare o sostituire il Prodotto;
- la riparazione o la sostituzione avviene oltre il termine di trenta (30) giorni;
- la riparazione o la sostituzione comporta un grave inconveniente per il Cliente, in particolare quando il Cliente sostiene definitivamente i costi di restituzione o ritiro del Prodotto non conforme, oppure i costi di installazione del Prodotto riparato o sostitutivo;
- la non conformità del Prodotto persiste nonostante un tentativo di adeguamento da parte della Società non riuscito.

Il Cliente ha diritto a una riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto quando il difetto è grave. In tal caso, non è tenuto a richiedere preventivamente la riparazione o la sostituzione del Prodotto.

Il Cliente non ha diritto alla risoluzione del contratto se il difetto di conformità è di lieve entità.

Qualsiasi periodo di immobilizzazione del Prodotto per la sua riparazione o sostituzione sospende la garanzia fino alla restituzione del Prodotto riparato.

Ogni Cliente beneficia inoltre della garanzia per vizi occulti per una durata di due (2) anni dalla

scoperta del difetto. Tale garanzia dà diritto a una riduzione del prezzo se il Prodotto viene conservato oppure a un rimborso integrale previa restituzione del Prodotto.

12.2 – Modalità di attivazione delle garanzie legali

Per far valere la garanzia legale di conformità o per vizi occulti, il Cliente deve segnalare il difetto alla Società non appena si manifesta, compilando il modulo disponibile sul Sito e inviandolo, accompagnato da fotografie, al Servizio Clienti Habitat al seguente indirizzo:

Servizio Clienti Habitat
Vente-unique.com SA
9/11 rue Jacquard
93310 Le Pré-Saint-Gervais (Francia)

Le spese di restituzione dei Prodotti non conformi o affetti da vizi occulti sono a carico della Società.

Il Cliente potrà quindi restituire il Prodotto direttamente al seguente indirizzo, a spese della Società, indicando il numero d'ordine e allegando una copia della fattura per consentire l'identificazione dell'ordine:

Magazzino Habitat
Vente-unique.com SA
Servizio Resi Prodotti
14 avenue de Bruxelles
60110 Amblainville (Francia)

Qualora il Cliente non sia in grado di restituire il Prodotto autonomamente, potrà essere proposto un servizio di ritiro a carico della Società. Tale servizio sarà organizzato in funzione dell'indirizzo di consegna del Cliente e del peso dei Prodotti restituiti.

12.3 – Condizioni della garanzia commerciale

12.3.1 Oggetto della garanzia commerciale

A partire dal 25 settembre 2025, i Prodotti a marchio Habitat venduti sul sito https://www.habitat-design.com/it-ch/, ad eccezione dei Prodotti appartenenti alle categorie « Decorazione, Illuminazione, Tavola e Biancheria per la casa », beneficiano di una garanzia commerciale di **cinque (5) anni**.

La garanzia commerciale, offerta dalla Società, è valida secondo le modalità previste nelle presenti condizioni di garanzia.

Il Cliente è informato che la garanzia commerciale si aggiunge alle garanzie legali di conformità e per vizi occulti di cui all'articolo 12.1 delle condizioni generali di vendita; essa non le sostituisce, ma costituisce un complemento a beneficio del Cliente.

12.3.2 Ambito di applicazione della garanzia commerciale

La garanzia commerciale è fornita **gratuitamente** dalla Società a beneficio del Cliente.

Essa copre i Prodotti a marchio Habitat venduti sul sito https://www.habitat-design.com/it-ch/, ad eccezione dei Prodotti appartenenti alle categorie « Decorazione, Illuminazione, Tavola e Biancheria per la casa ».

La garanzia commerciale si applica in Svizzera.

12.3.3 Durata della garanzia commerciale

La garanzia commerciale offerta dalla Società ha una durata di **cinque (5) anni a decorrere dalla data di acquisto del Prodotto**.

12.3.4 Attivazione della garanzia commerciale

i) Procedure a carico del Cliente

Per attivare la garanzia commerciale, il Cliente deve segnalare il difetto alla Società:

- compilando il modulo accedendo al proprio account cliente e allegando le fotografie giustificative;
- e/o compilando il modulo disponibile nella pagina « Contattaci » (https://www.habitat-design.com/it-ch/s/contatti);
- e/o contattando il servizio clienti Habitat al numero 021 588 11 62 (servizio attivo dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 16:00).

Se il Cliente non è in grado di restituire il Prodotto autonomamente, potrà essergli proposto un servizio di ritiro a carico della Società. *Le modalità di sostituzione/ritiro per i Prodotti consegnati con servizi « premium » o « economico » potranno essere effettuate, senza costi per il Cliente, secondo la modalità di consegna originaria dell'ordine. Il Cliente ha inoltre la possibilità di restituire il Prodotto presso uno dei magazzini della Società.*

ii) Attuazione della garanzia commerciale da parte della Società

La Società procederà, a propria discrezione, in funzione della tipologia del Prodotto e del problema riscontrato dal Cliente, alla riparazione oppure alla sostituzione del Prodotto.

a. Riparazione del Prodotto

La Società privilegerà la riparazione del Prodotto quando questa è tecnicamente possibile e il suo costo non supera il valore del Prodotto.

La garanzia commerciale copre, a seconda della natura del difetto riscontrato, la fornitura di pezzi di ricambio e, quando necessario per il ripristino del Prodotto, l'intervento di un tecnico presso il domicilio del Cliente.

Qualsiasi periodo di immobilizzazione del prodotto per la riparazione può comportare una proroga della garanzia, conformemente alla normativa applicabile ai consumatori.

Qualora la riparazione risulti impossibile, la Società procederà alla sostituzione del Prodotto conformemente al punto b) di seguito.

b. Sostituzione del Prodotto

In caso di impossibilità di riparazione, dovuta a motivi tecnici (ad esempio cessazione della produzione dei pezzi di ricambio) o economici (costo della riparazione superiore al valore residuo del Prodotto), la Società potrà sostituire il Prodotto con uno identico oppure, in mancanza, con un prodotto dalle caratteristiche equivalenti, in particolare quando il Prodotto non è più commercializzato dalla Società.

In caso di sostituzione, il Prodotto iniziale dovrà essere obbligatoriamente restituito alla Società

secondo le modalità previste all'articolo 12.3.4 (i) delle presenti condizioni. In mancanza di restituzione, la Società si riserva il diritto di rifiutare la sostituzione.

La presente garanzia commerciale consente al Cliente di beneficiare, per tutta la sua durata, di un massimo di due (2) sostituzioni del Prodotto. Oltre tale limite, nessuna ulteriore sostituzione potrà essere concessa dalla Società ai sensi della presente garanzia.

c. Eventuale rimborso del Prodotto

Qualora la riparazione e/o la sostituzione del Prodotto risultino impossibili, la Società procederà alla risoluzione del contratto di vendita e al rimborso del Prodotto.

12.3.5 Esclusioni della garanzia

Il Cliente riconosce che l'applicazione della garanzia commerciale è subordinata all'adempimento dei propri obblighi di pagamento nei confronti della Società.

La presente garanzia commerciale si applica quindi a condizione che il difetto non derivi da:

- un utilizzo anomalo o non conforme del Prodotto da parte del Cliente, in particolare un uso improprio, il mancato rispetto delle istruzioni di manutenzione o di montaggio, un'installazione, un collegamento o un'alimentazione elettrica (sovratensione) non conformi alle indicazioni del produttore o alle istruzioni, una scarsa qualità dell'alimentazione elettrica o un utilizzo dannoso per la corretta conservazione del Prodotto (ad esempio ossidazione);
- un'usura o un invecchiamento normale, oppure un'usura o un invecchiamento anomalo dovuto a un uso improprio o non conforme del Prodotto da parte del Cliente o a una mancanza di manutenzione o pulizia;
- un caso di forza maggiore così come definito dalle disposizioni legali vigenti;
- l'intervento di un terzo non autorizzato dalla Società, in particolare nell'ambito di una riparazione del Prodotto, o più in generale danni imputabili a terzi o derivanti da dolo o colpa grave;
- un evento accidentale o, più in generale, una causa esterna quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: danni causati dal trasporto del Prodotto da parte del Cliente o di terzi, incidente, urto, fulmine o tempesta;
- un difetto di cui il Cliente era a conoscenza o non poteva ignorare al momento dell'acquisto;
- materiali forniti o aggiunti dal Cliente o elementi non idonei al Prodotto;
- il deterioramento di qualsiasi prodotto di arredamento conseguente al cedimento del supporto murale dell'edificio (salvo che ciò sia dovuto a una prestazione eseguita dalla Società o da un prestatore da essa autorizzato);
- per i prodotti di arredamento, difetti estetici legati a differenze di tonalità e/o alla struttura del legno, differenze di tonalità dovute a riassortimenti, variazioni di colore dovute all'esposizione alla luce nel tempo;
- l'uso collettivo e/o professionale e, più in generale, qualsiasi utilizzo non domestico.

12.3.6 Mediazione – Controversie

In caso di difficoltà nell'applicazione della presente garanzia commerciale, il Cliente ha la possibilità, prima di intraprendere qualsiasi azione giudiziaria, di ricercare una soluzione amichevole conformemente alle disposizioni dell'articolo 18 delle presenti condizioni generali di vendita.

Articolo 13 – Controversie e responsabilità

Salvo disposizioni imperative contrarie, la Società non potrà essere ritenuta responsabile per qualsiasi danno di qualsiasi natura derivante direttamente o indirettamente dall'utilizzo o dall'impossibilità di utilizzo dei Prodotti.

La scelta e l'acquisto dei Prodotti da parte del Cliente sono sotto la sua esclusiva responsabilità. Di conseguenza, l'impossibilità totale o parziale di utilizzare i Prodotti, in particolare per incompatibilità, non potrà dar luogo ad alcun risarcimento, rimborso o responsabilità della Società, salvo nei casi di vizio occulto, difetto di conformità, difettosità o esercizio del diritto di recesso previsti dalla normativa vigente.

In caso di installazione errata o danneggiamento dei Prodotti durante il montaggio da parte del Cliente e/o di un soggetto da lui incaricato, i danni risultanti non potranno essere imputati alla Società, che in tal caso declina ogni responsabilità, conformemente alla normativa applicabile.

La Società non potrà essere ritenuta responsabile dei danni derivanti da un uso improprio dei Prodotti da parte del Cliente, né in caso di forza maggiore o fatto di terzi.

La Società non sarà responsabile in caso di perdita o distruzione di beni, danni o spese derivanti direttamente o indirettamente dall'utilizzo, dall'uso improprio o dall'impossibilità di utilizzo del Prodotto da parte del Cliente, sia singolarmente sia in combinazione con altri Prodotti.

Inoltre, la responsabilità della Società non potrà in alcun caso essere impegnata in caso di mancata o inesatta esecuzione delle obbligazioni contrattuali imputabile al Cliente, in particolare in fase di inserimento dell'ordine.

Infine, i Prodotti venduti sul Sito sono destinati a un uso privato. Non possono in alcun caso essere utilizzati per scopi professionali da associazioni o enti, non essendo conformi agli standard di utilizzo professionale.

Articolo 14 – Protezione dei dati personali

Per dati personali si intendono le informazioni relative al Cliente in quanto persona fisica, fornite volontariamente dallo stesso. Tali dati comprendono informazioni identificative (quali nome, cognome, indirizzo e-mail, indirizzo postale, numero di telefono) necessarie per l'esecuzione del servizio richiesto dal Cliente.

La Società raccoglie i dati personali al fine di identificare il Cliente, gestire l'ordine, emettere le fatture, spedire i Prodotti, informare il Cliente sullo stato dell'ordine e della consegna, realizzare indagini di soddisfazione e, più in generale, gestire il rapporto commerciale.

Inoltre, le informazioni raccolte sul Sito consentono alla Società, previo consenso esplicito del Cliente, di inviare newsletter e comunicazioni commerciali (offerte, pubblicità mirata, eventi, novità).

Il Cliente può in qualsiasi momento opporsi a tali comunicazioni: non prestando il consenso al momento dell'iscrizione o dell'ordine, oppure revocando il consenso successivamente tramite il link di disiscrizione presente in ogni comunicazione, oppure inviando una richiesta scritta all'indirizzo postale indicato di seguito o via e-mail a: cpd@habitat-design.com.

Il Cliente può inoltre rivolgersi al rappresentante della Società in Svizzera: CAFOM MARKETING ET SERVICES SA, Rue des Vignerons 1A, 1110 Morges – Svizzera.

Poiché la Società ha sede al di fuori del territorio svizzero, i dati del Cliente possono essere trasferiti all'estero, in particolare in Francia.

Il Cliente dispone del diritto di accesso, rettifica, opposizione e portabilità dei propri dati. Per esercitare tali diritti, può: compilare il modulo disponibile sul Sito (« contattaci »), inviare un'e-mail a: cpd@habitat-design.com, oppure inviare una richiesta scritta al seguente indirizzo:

DPO Habitat
Vente-unique.com SA
9/11 Rue Jacquard
93310 Le Pré-Saint-Gervais (Francia)

Il dettaglio delle finalità e dei diritti del Cliente è descritto nella nostra Informativa sulla privacy. La Società si impegna a proteggere la vita privata del Cliente nel rispetto della normativa vigente.

Articolo 15 – Marketing telefonico

Quando la Società raccoglie il numero di telefono del Cliente in occasione del suo ordine, lo informa che tale numero non potrà essere oggetto di sollecitazioni telefoniche a fini commerciali senza il suo consenso preliminare, salvo quando tale sollecitazione avvenga nell'ambito dell'esecuzione di un contratto in corso.

Articolo 16 – Proprietà intellettuale

La Società detiene i diritti di proprietà intellettuale relativi al contenuto del Sito (testi, loghi, immagini grafiche e/o sonore, ecc.). Tale contenuto non può essere copiato, riprodotto o memorizzato in alcun modo senza la preventiva autorizzazione scritta della Società.

Qualsiasi rappresentazione o riproduzione, totale o parziale, degli elementi per i quali la Società detiene diritti di proprietà intellettuale, con qualsiasi mezzo, senza l'autorizzazione preventiva ed espressa della Società, è vietata e costituisce contraffazione.

L'accettazione delle presenti condizioni generali di vendita comporta il riconoscimento, da parte del Cliente, dei diritti di proprietà intellettuale della Società e l'impegno a rispettarli.

Inoltre, il Cliente può accedere al contenuto delle banche dati e agli altri elementi del Sito e visualizzarli esclusivamente per un uso privato e non commerciale.

Articolo 17 – Clausola di divisibilità

Qualora una qualsiasi clausola delle presenti condizioni generali di vendita dovesse diventare nulla, inefficace, caduca, illegale o inapplicabile in forza di una legge, di un regolamento o a seguito di una decisione definitiva di un'autorità giudiziaria competente, ciò non pregiudicherà la validità, la legalità e l'efficacia delle restanti disposizioni, che continueranno a essere applicabili.

Il Cliente resterà tenuto ad adempiere ai propri obblighi contrattuali e non potrà invocare alcuna esenzione di responsabilità a tale titolo.

Articolo 18 – Lingua e legge applicabile

LE PRESENTI CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA, NONCHÉ I RAPPORTI TRA IL CLIENTE E LA SOCIETÀ, SONO REGOLATI DAL DIRITTO SVIZZERO.

Le Parti si impegnano a ricercare una soluzione amichevole prima di qualsiasi contenzioso. A tal fine, prima di adire l'autorità giudiziaria, il Cliente è invitato a contattare la Società.

In assenza di accordo tra la Società e il Cliente, quest'ultimo potrà adire l'autorità giudiziaria competente secondo quanto previsto dal Codice di procedura civile.

Allegato 1: Modulo di recesso

Il modulo di recesso deve essere compilato e inviato solo se il Cliente desidera esercitare il diritto di recesso relativo a un ordine effettuato sul Sito, ad esclusione dei Prodotti indicati all'articolo 4 delle condizioni generali di vendita.

All'attenzione di:

Servizio Clienti Habitat

Vente-unique.com SA

9/11 rue Jacquard

93310 Le Pré-Saint-Gervais

FRANCIA

Con la presente notifico il mio recesso dal contratto di vendita relativo al/i seguente/i Prodotto/i (nome del/i prodotto/i + riferimenti)*:

Ordinato/i il*

Ricevuto/i il*

Numero/i d'ordine* :

Nome del Cliente* :

Indirizzo del Cliente* :

Firma del Cliente (solo se il modulo è inviato in formato cartaceo) :

Data* :

*Compilare o cancellare la dicitura non pertinente