

# Termini e condizioni

## Termini e Condizioni Generali

L'accesso e la navigazione in questo sito web sono soggetti alle presenti Termini e Condizioni Generali d'Uso ed alla Politica in Materia di Privacy e di Protezione dei Dati presentati dalla società PROZIS.COM (CY) LIMITED, Codice Fiscale 600194551, di seguito denominata PROZIS, con riferimento al gruppo imprenditoriale a cui appartiene.

## Introduzione

Le vendite effettuate attraverso il negozio online [www.prozis.it](http://www.prozis.it) presuppongono l'accettazione da parte del cliente delle Condizioni Generali di Vendita stabilite in conformità con le normative applicabili al settore del commercio elettronico in generale, così come con le norme applicabili in materia di qualità e sicurezza dei prodotti alimentari e questioni di carattere ambientale.

Tuttavia, PROZIS si riserva il diritto di modificare queste Condizioni Generali di Vendita senza preavviso, essendo comunque obbligata a pubblicare ogni modifica su questo sito web.

PROZIS non può ritenersi responsabile per fatti derivanti dalla indisponibilità del sito, qualunque sia la sua durata, e si riserva il diritto di limitare l'accesso a certe aree del sito per ragioni di natura tecnica ai fini di ottemperare agli obblighi legali.

## Concetti e definizioni

**Cliente** – ogni persona fisica di almeno 16 anni di età che crei un account cliente con l'impegno di fornire informazioni veritiere, aggiornate e complete relativamente alla propria identità e ad altri dati richiesti con fini di inserimento ed elaborazione dei propri ordini. A tutti gli effetti, PROZIS considera che un'entità legale venga identificata ed individualizzata dal legame tra la sua designazione commerciale, la sua sede legale ed il codice fiscale indicato al momento della creazione del rispettivo account cliente.

**Cookie** – piccolo file di dati inviato al dispositivo elettronico del cliente, nel quale viene memorizzato. Quando viene creato un account sul sito web, il dispositivo del cliente memorizzerà un cookie che permetterà l'identificazione automatica del cliente ad ogni accesso futuro al sito web.

I cookie vengono inoltre usati per permettere al sistema di seguire i passaggi effettuati dal cliente durante una sessione di acquisti. Se il cliente non accetta l'uso dei cookie essenziali, non potrà utilizzare questo sito web.

**Dati personali** – informazioni relative ad una persona fisica identificata o identificabile (“persona interessata”), direttamente o indirettamente identificabile facendo riferimento ad un elemento identificatore (per esempio nome; numero identificativo; indirizzo e-mail; indirizzo IP; ecc.).

**Proprietà Intellettuale** – tutti i diritti di proprietà intellettuale del software e del contenuto disponibile su questo sito web sono di proprietà di PROZIS e sono autorizzati e protetti dalle leggi e dai trattati internazionali. Tutti questi diritti sono riservati a PROZIS e ai suoi fornitori.

Il cliente può salvare, stampare o presentare i contenuti di questo sito web solo per uso personale.

Pubblicazione, manipolazione, distribuzione o riproduzione, in ogni formato, di qualsiasi contenuto disponibile su questo sito web è proibita, così come lo è ogni suo collegamento con qualsiasi azienda o impresa.

PROZIS – marchio registrato di proprietà di PROZIS.COM, S.A..

Servizio Clienti – il servizio di supporto, gestione degli ordini e account clienti del negozio online, effettuato da PROZIS.COMMERCIAL, S.A., codice fiscale 507107381, società parte dello stesso gruppo aziendale del titolare, che opera sotto un contratto di servizio stipulato con PROZIS per questo scopo specifico.

Sito web – il sito internet [www.prozis.it](http://www.prozis.it), nominato e gestito dalla società PROZIS.TECH, S.A.. che assicura anche la sicurezza e l'operatività di questo sito, così come il trattamento informatico degli ordini è fornito dalla società PROZIS.TECH, S.A., codice fiscale 504276638. La gestione logistica delle vendite è fornita dalla società PROZIS SERVIZI S.R.L., CF 11438070960. La gestione finanziaria delle operazioni è fornita dalla società PROZIS.GROUP, S.A., codice fiscale 509423272. I necessari contratti di servizio, inclusa la Politica in Materia di Privacy e di Protezione dei Dati, sono stati stipulati con ognuna delle suddette società, che appartengono allo stesso gruppo del titolare. Tali soggetti possono, previa autorizzazione, avvalersi di soggetti terzi specificamente qualificati per il compimento degli atti necessari all'adempimento degli obblighi derivanti dal rapporto cliente-PROZIS.

Indirizzo fisico dello stabilimento commerciale – la sede societaria di PROZIS.COM (CY) LIMITED, presso a 30 Costa Anaxagora, Storikon Building, 1st floor, Office 101, 2014 Strovolos, Nicosia, Cipro, indirizzo al quale il consumatore deve far recapitare qualsivoglia reclamo scritto.

## Oggetto

Il testo delle **Condizioni Generali di Vendita** mira a regolamentare i termini delle transazioni commerciali stabilite tra PROZIS e il cliente. **La Politica in Materia di Privacy e di Protezione dei Dati** mira ad identificare le misure di protezione della privacy con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, compresi gli strumenti di gestione personalizzati dei dati personali forniti dai clienti.

## 1. Processo di Ordine e Acquisto

Il processo di ordine e acquisto è possibile solo dopo la creazione di un account cliente e/o l'accesso al negozio online da parte del cliente, che deve seguire le varie fasi sequenziali del processo di ordine che permetterà la registrazione dell'acquisto.

### Termini e Modalità di Pagamento

Dopo il completamento del processo di ordine nell'account personale del cliente, l'acquisto verrà registrato ed il cliente riceverà un termine, indicato nella modalità di pagamento selezionata, per procedere al pagamento. Alla fine di questo periodo di tempo, se il cliente non dovesse aver selezionato la modalità di pagamento alla consegna, l'ordine verrà cancellato. Alcune modalità di pagamento permettono il salvataggio dei dati necessari per effettuare il pagamento. Tuttavia, in tal caso, nessun dato personale del cliente verrà archiviato, quindi, tale gestione dei dati deve essere effettuata direttamente con il fornitore del servizio. Possono esistere eccezioni per situazioni nelle quali il fornitore di servizi autorizzi che la gestione dei dati personali venga effettuata direttamente sul nostro sito web. In tal caso, quando in conformità con le norme legali applicabili, verranno soddisfatte le indicazioni rilasciate dal fornitore, in particolare per quanto riguarda la protezione dei dati personali. In entrambi i casi, nessun dato relativo alle informazioni di pagamento fornito dal cliente verrà archiviato senza previo ed espresso consenso da parte del cliente stesso.

PROZIS offre le seguenti modalità di pagamento per gli acquisti effettuati attraverso il negozio online:

#### Pagamento alla Consegna

Quando si sceglie la modalità di Pagamento alla Consegna, il pagamento verrà effettuato solo al momento della consegna dell'ordine.

Gli ordini effettuati scegliendo questa modalità di pagamento sono limitati ad un massimo di 250 €.

A seconda della compagnia di trasporti, il pagamento può essere effettuato con carta di debito o contanti. Il cliente dovrebbe tener conto del fatto che, per i pagamenti in contanti, si raccomanda la disponibilità esatta della somma dovuta, dato che non si richiede al corriere di avere disponibile l'eventuale resto. Ciò significa che, se la somma pagata è superiore alla somma dovuta, il cliente può rischiare di perdere la differenza, caso per il quale PROZIS non si assume la responsabilità.

**Avvertenza:** Questo metodo di pagamento può significare un ulteriore ritardo di 24 ore nella consegna dell'ordine. Optare per questo metodo di pagamento può inoltre determinare costi aggiuntivi richiesti dalla compagnia di trasporti selezionata. La suddetta consegna sarà effettuata sotto le normali condizioni di elaborazione, con riserva per i casi di eccezionale aumento nel volume degli ordini che può verificarsi nei periodi festivi o durante le campagne promozionali, così come per altre eventualità che possano impedire la regolare prestazione del servizio di consegna.

## Carta di credito

Il cliente può effettuare il pagamento tramite carta di credito usufruendo così delle liquidità e delle condizioni di pagamento offerte dalla sua banca.

È sicuro effettuare un pagamento online usando la mia carta di credito?

Tutte le transazioni effettuate sul nostro sito web sono sicure.

PROZIS utilizza un sofisticato meccanismo di rilevamento e protezione dalle truffe. Attraverso questa soluzione, è possibile verificare l'autenticità dei pagamenti effettuati online ed allo stesso tempo assicurare l'integrità e la sicurezza dei dati del cliente, così come la sua identità. Questa sicurezza è garantita dalla tecnologia Secure Sockets Layer (SSL), che codifica le comunicazioni tra il software del cliente ed il nostro server, in modo tale che tali comunicazioni non possano essere intercettate. Di conseguenza, PROZIS si riserva il diritto di rifiutare il pagamento di un ordine se la transazione dovesse risultare illecita. Ogni attività ritenuta illegale verrà immediatamente segnalata alle autorità competenti.

## 3D Secure

3D Secure è un protocollo di comunicazione creato per aumentare la sicurezza dei pagamenti online e per permettere l'autenticazione dell'utente della carta di credito da parte della banca emittente. In seguito ad un pagamento in un negozio online, viene avviato un processo per verificare la validità della carta utilizzata. In caso la carta di credito dovesse essere considerata valida, i sistemi di sicurezza associati al protocollo 3D Secure verificano l'identità del cliente, facendo ricorso in tempo reale alla banca emittente della carta di credito, la quale, a sua volta, convalida l'identità del cliente e conferma che la carta usata sia legittima. Questa verifica è pensata per proteggere i titolari di una carta di credito riducendo la possibilità di uso fraudolento delle loro carte, assicurando una maggiore efficienza alla transazione. Questo protocollo è usato da Visa sotto il nome di "Verified by Visa" e da MasterCard sotto il nome di "SecureCode".

Come viene elaborato il pagamento con carta di credito?

Dopo aver selezionato l'opzione di pagamento con carta di credito ed aver cliccato l'icona "Acquista" nell'ultima fase del processo di acquisto, il cliente sarà reindirizzato nella pagina web dell'entità che assicura l'operazione di pagamento. Su questa pagina web, si dovranno inserire i dettagli della carta di credito, incluso il numero della carta, la data di scadenza ed il relativo codice di sicurezza. In seguito, il cliente dovrà cliccare l'icona "Effettuare pagamento".

Se il pagamento venisse rifiutato, verrà inviato un messaggio al cliente nella finestra del carrello, indicando che si è verificato un errore. In tal caso, si raccomanda un secondo tentativo di pagamento; se il problema dovesse persistere, si raccomanda di contattare la relativa banca oppure l'entità emittente della carta di credito per ottenere ulteriori informazioni.

Una volta effettuato il pagamento, la somma verrà addebitata al conto della carta di credito del cliente. Se, per qualsivoglia ragione, ci dovesse essere il bisogno di annullare l'ordine, parzialmente o nella sua totalità, la somma verrà rimborsata entro cinque giorni lavorativi. Prevedibilmente, la transazione risulterà sull'estratto conto della

carta di credito del cliente dopo tre giorni lavorativi dal momento in cui è stata effettuata.

**Nota:** I pagamenti vengono sempre effettuati in Euro, anche quando i prezzi vengono mostrati in altre valute. Alcune entità bancarie potrebbero addebitare i tassi di cambio. PROZIS non è al corrente di ciò e, di conseguenza, non se ne assume la responsabilità.

### **Versamento/Bonifico Bancario**

Se il cliente dovesse preferire di non pagare l'ordine non appena effettuato, il pagamento può essere effettuato in seguito attraverso bonifico bancario. L'ordine verrà inviato solo dopo che PROZIS avrà ricevuto conferma da parte della banca che il bonifico è stato ricevuto sul suo conto bancario.

Si raccomanda vivamente di indicare il numero dell'ordine nella causale dell'operazione di bonifico bancario.

Ogni costo aggiuntivo addebitato dalla banca sarà a carico del cliente.

I prodotti verranno prenotati per 6 giorni. Se il pagamento dell'ordine non venisse ricevuto entro tale periodo di tempo, l'ordine verrà eliminato.

A seconda del paese e delle condizioni che il mercato offre in un determinato momento, PROZIS può offrire altre modalità di pagamento, la cui descrizione sarà resa disponibile, su richiesta, dal Servizio Clienti: Paypal Bonifico bancario SEPA Bonifico bancario istantaneo Pagamenti differiti

### **Annullamento dell'ordine**

Il cliente può annullare l'ordine solamente prima del rispettivo pagamento e della rispettiva elaborazione. In tal caso, l'annullamento deve essere richiesto nella sezione "Ordini", disponibile nell'area personale dell'account del cliente. Per farlo, il cliente deve selezionare l'ordine che intende annullare e cliccare l'icona "Annullamento Ordine". Una volta che l'ordine è stato annullato, apparirà un messaggio con la richiesta di conferma dell'annullamento.

**Avvertenza:** L'annullamento di un ordine è possibile solo attraverso il suddetto processo. Ogni richiesta simile fatta attraverso altri mezzi non può essere soddisfatta.

## **2. Processo di consegna**

Una volta che l'ordine è stato spedito, il cliente riceverà un'e-mail di conferma con la fattura, il numero di spedizione assegnato ed un collegamento ipertestuale che permetterà il rintracciamento dell'ordine sul sito della compagnia di trasporti. Il cliente può inoltre avere accesso a tale collegamento ipertestuale attraverso il proprio account cliccando sull'icona "Ordini", disponibile nella pagina d'accesso e accedendo all'icona "Aiuto" nella barra superiore del sito, selezionando in seguito l'opzione "Rintraccia Ordine". In ogni modo, il cliente riceverà tutte le informazioni sull'ordine, incluso il suddetto collegamento ipertestuale.

Un eventuale tentativo di rintracciamento dell'ordine subito dopo la ricezione dell'e-mail di conferma della spedizione, può non ottenere risultati. Le informazioni sulla spedizione possono richiedere fino a 24 ore dal ricevimento della conferma della spedizione per essere aggiornate sul sito web della compagnia di trasporti, senza responsabilità da parte di PROZIS.

Gli ordini vengono consegnati dal lunedì al venerdì, eccetto nei giorni di festività locali o nazionali, all'indirizzo indicato dal cliente al momento dell'ordine.

### **Servizi di Consegna**

PROZIS fornisce regolari servizi di consegna, soggetti alle procedure delle compagnie di trasporto, soprattutto per quanto riguarda i dati personali del cliente richiesti per soddisfare gli oneri di consegna, i metodi di spedizione, i tempi di consegna, i costi e le restrizioni associati ai requisiti degli ordini da consegnare ed associati alle procedure relative alla verifica dell'identità del destinatario (o dell'identità di un eventuale terzo che agisca per suo conto). PROZIS non si assume la responsabilità per eventuali modifiche delle condizioni del servizio fornito dalle

compagnie di trasporto, dato che PROZIS è obbligata solamente ad assicurarsi che le procedure delle compagnie di trasporto utilizzate in ogni processo di consegna siano in piena conformità con termini e condizioni vigenti al momento della conferma di acquisto da parte del cliente. La specificità di alcuni segmenti di prodotti può giustificare la definizione di un prezzo d'acquisto minimo, che verrà sempre indicato nell'ultima fase del processo d'ordine.

Prima di ordinare prodotti surgelati, il cliente deve essere a conoscenza delle condizioni speciali di trasporto e maneggiamento di tali prodotti, dato che la refrigerazione di tali prodotti è assicurata dalla distribuzione di essi in ghiacciaie contenenti ghiaccio secco. A titolo di esempio, seguono le **misure di sicurezza per il trasporto ed il maneggiamento di prodotti surgelati**: (i) il trasporto deve essere effettuato in un compartimento isolato, separato da quello del conducente; (ii) il pacco non deve essere lasciato dentro il veicolo per lunghi periodi di tempo; (iii) il pacco deve essere tenuto fuori dalla portata dei bambini; (iv) il pacco deve rimanere in un luogo ventilato; (v) il prodotto deve essere mantenuto in un contenitore adeguato e ventilato; (vi) il ghiaccio secco non dovrebbe mai essere usato o immagazzinato in luoghi di piccole dimensioni, seminterrati o ripostigli senza ventilazione; (vii) il ghiaccio secco deve essere maneggiato esclusivamente con l'uso di guanti isolanti o di strumenti adeguati (per esempio pinze); (viii) l'ingerimento di ghiaccio secco e / o il contatto con la pelle è estremamente pericoloso.

**Attenzione:** Le suddette regole devono essere osservate qualsiasi volta che un prodotto surgelato venga aggiunto ad un ordine, anche se per il resto dei prodotti facenti parte dell'ordine non fosse necessario applicare speciali condizioni di trasporto e maneggiamento, dato che la ghiacciaia del prodotto surgelato (o dei prodotti surgelati) verrà incluso nella scatola di spedizione di tutti i prodotti ordinati.

Pertanto, le opzioni di consegna disponibili possono dipendere dalla tipologia dei prodotti da consegnare, dall'indirizzo di consegna, dal metodo di consegna (consegna a domicilio o prelievo in punti di ritiro) o persino, nel caso in cui venga selezionato il servizio 24 Max, dalla validazione del metodo di pagamento.

Le tempistiche di spedizione previste, così come altri eventuali restrizioni o considerazioni pertinenti in vigore al momento della conclusione del processo d'acquisto, verranno indicate come note informative nella scheda dei "Metodi di spedizione". Tali scadenze sono stime dei tempi di consegna, pertanto il loro mancato rispetto non può essere interpretato come una violazione del contratto o un obbligo di risarcimento del cliente a seguito di una consegna successiva.

**Attenzione:** Le tempistiche di consegna, a decorrere dalla data dell'effettiva spedizione, sono meramente indicative e possono essere applicabili solo qualora non si dovessero verificare impedimenti di natura fisica o strutturale (per esempio: indirizzo errato o cause di forza maggiore come scioperi, mancate connessioni, condizioni meteorologiche estreme, ecc.).

Il cliente può, pertanto, ricevere l'ordine ad un indirizzo a scelta (eccezion fatta per le caselle postali). Per farlo, il cliente deve semplicemente fornire un indirizzo nel quale sarà presente tra le ore 9 e le ore 19 del giorno di consegna previsto. Un corriere della compagnia di trasporto scelta effettuerà un tentativo di consegna all'indirizzo indicato. Quando possibile, a titolo di mera cortesia, il corriere cercherà di contattare telefonicamente il cliente per accertare il motivo della mancata consegna. Il mancato tentativo di contatto telefonico, o l'impossibilità del corriere di rispondere alle chiamate di ritorno dei clienti, non può essere interpretato come un inadempimento dell'obbligo di consegna, in quanto i vettori non sono tenuti a compiere tali atti.

**Nota:** Non è possibile scegliere un orario di consegna specifico, poiché esso sarà condizionato dal percorso del corriere nel giorno della consegna, che viene stabilito esclusivamente dal servizio di trasporto.

L'indicazione di un indirizzo di consegna errato o incompleto può portare alla restituzione dell'ordine a PROZIS e può comportare costi aggiuntivi per il cliente; per questa ragione, si raccomanda vivamente che il cliente si assicuri sempre che l'indirizzo di consegna indicato al momento dell'ordine sia effettivamente corretto e completo. Una volta inserito l'ordine, non sarà possibile modificare l'indirizzo di consegna o i dati di fatturazione forniti.

Contrariamente, se si dovesse scegliere l'opzione di prelievo in un punto di raccolta, il cliente sarà soggetto ad un limite di tempo per il prelievo dell'ordine, non inferiore ai sette giorni, ma determinato e confermato esclusivamente dal servizio di trasporto selezionato, il quale lo comunicherà direttamente al cliente attraverso SMS.

**Attenzione:** in ogni caso, a causa delle procedure di organizzazione e distribuzione delle compagnie di trasporto, i dati identificativi del destinatario verranno stampati sulla bolla che verrà collocata al di fuori della scatola di trasporto. Dato che questi dati vengono considerati informazioni personali del cliente, si consiglia di distruggere o cancellare tali dati dopo aver ricevuto l'ordine, per evitare che vengano consultati da terzi a seguire allo smaltimento dell'imballaggio nei punti di riciclaggio.

**I costi di spedizione** vengono calcolati automaticamente dal sistema e possono variare a seconda delle seguenti circostanze:

- peso effettivo o volumetrico (qualunque sia il più elevato);
- valore totale dell'ordine\*;
- tipologia di prodotti\*\*;
- indirizzo di consegna;
- tariffe delle compagnie di trasporto, soggette a regolari aggiornamenti.

I costi di spedizione vengono aggiornati automaticamente man mano che i prodotti vengono aggiunti al carrello.

Queste specifiche condizioni di acquisto vengono identificate chiaramente durante il processo d'ordine e appena prima della conferma del rispettivo acquisto.

\* Quando disponibile, l'offerta dei costi di spedizione per ordini al di sopra di un valore d'acquisto minimo si applica esclusivamente ad indirizzi di consegna localizzati nel territorio dell'Italia peninsulare.

\*\* L'ordine di prodotti surgelati può essere soggetto ad un valore d'acquisto minimo ed al pagamento dell'imballaggio per il trasporto nel caso di ordini di basso valore.

### **Rimborso dei costi di spedizione**

Di norma, e con riserva delle disposizioni del paragrafo seguente, l'importo pagato dal cliente per le spese di spedizione di un ordine sarà rimborsato solo nei seguenti casi:

i) Mancata consegna dell'ordine per ragioni attribuibili a PROZIS o alla compagnia di trasporti: il cliente sarà rimborsato totalmente di ogni costo di spedizione pagato. Un membro del personale del Servizio Clienti PROZIS per resi e rimborsi contatterà il cliente per poter confermare il diritto al rimborso e fornire ogni ulteriore chiarimento in materia.

ii) Errore nel prodotto (o prodotti) inviati o invio di prodotto difettoso (o prodotti difettosi): Il cliente verrà rimborsato totalmente di ogni eventuale costo di spedizione solamente se l'errore o il difetto è presente in tutti i prodotti inviati. Per ulteriori informazioni al riguardo, vedere la sezione 1.5 più avanti).

**Avvertenza:** i rimborsi possono essere effettuati utilizzando il metodo di pagamento originale o tramite un buono di rimborso. La scelta del metodo di rimborso tramite voucher dipende dall'espressa volontà del cliente. In questo caso, il cliente accetta la condizione che il buono di rimborso sia valido per 12 mesi dalla data di emissione del buono e che, al termine di questo periodo, non vi sarà alcun ulteriore rimborso.

### **Procedure applicabili ad incidenze**

Nel caso in cui un ordine già pagato\* venga reso a PROZIS per ragioni attribuibili a PROZIS, la somma spesa per l'acquisto, compresi i costi di consegna e spedizione di resa, verrà rimborsata.

\* Gli ordini già pagati sono gli ordini pagati tramite Carta di Credito o Bonifico Bancario.

Il cliente può decidere se essere rimborsato attraverso il metodo di pagamento originale oppure tramite un rimborso in coupon utilizzabile in un ordine futuro. Il coupon avrà la validità di 12 mesi dalla data di emissione. Oltre il

termine di validità, non sarà possibile alcun rimborso. Nel caso in cui il pagamento originale fosse stato effettuato tramite Bonifico Bancario, il cliente, se concordato, sarà contattato per fornire le coordinate bancarie necessarie ad effettuare tale rimborso.

Se la ragione della mancata consegna e conseguente resa dell'ordine dovesse essere di responsabilità della compagnia di trasporti, a prescindere dal metodo di pagamento scelto, il cliente dovrà sporgere un reclamo scritto che verrà analizzato dalla compagnia di trasporti. In alternativa, e dietro previo consenso espresso dal cliente, tale reclamo può essere inviato alla compagnia di trasporti come documento di accompagnamento dell'incidenza creata sulla base della mancata consegna. Nel caso in cui il problema con la consegna sia stato causato da un indirizzo incorretto o incompleto, potrebbe essere richiesto al cliente di fornire la prova di residenza da essere allegata al rispettivo reclamo.

### 3. Diritto di Recesso del Contratto

In conformità con gli articoli 9 e 11 della Direttiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo e Del Consiglio del 25 ottobre 2011 applicabile ai contratti a distanza ed ai contratti negoziati fuori dei locali commerciali, il cliente ha diritto di recesso dal presente contratto entro quattordici giorni, senza dover fornire alcuna motivazione.

Il periodo per esercitare il diritto di recesso scade dopo quattordici giorni a partire dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dei beni. Nel caso di beni multipli ordinati dal consumatore mediante un solo ordine e consegnati separatamente, tale periodo decorre a partire dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo bene.

Per esercitare il diritto di recesso dal contratto, il consumatore deve presentare una dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto, inviandola a **Prozis Servizi – Via Aldo Moro, 2, Pieve Emanuele (MI) CAP 20072, Italia**, che deve essere obbligatoriamente preceduto da un messaggio al Servizio di Assistenza Clienti, disponibile sul sito [www.prozis.it](http://www.prozis.it). Il numero dell'ordine e la descrizione o referenza del prodotto (o dei prodotti) da rendere, così come la forma scelta per il rimborso del valore pagato, devono essere comunicati durante questo contatto.

A tal fine il consumatore può utilizzare il modulo elettronico tipo di recesso disponibile [qui](#), oppure, in alternativa, scaricare la versione cartacea del modulo [qui](#), seppur non obbligato a farlo.

Il consumatore ha esercitato il proprio diritto di recesso entro il periodo di recesso summenzionato, se la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso è inviata dal consumatore prima della summenzionata scadenza di tale periodo.

Le procedure stabilite nell'Allegato di tale documento e le disposizioni del punto 1.3 (Resi) si applicano all'esercizio del diritto di recesso. In questo contesto, PROZIS rimborserà la totalità dei costi che il cliente può aver pagato a titolo di consegna, eccezion fatta per: **a)** qualsiasi costo aggiuntivo risultante dalla scelta di un metodo di consegna diverso dal metodo più economico di consegna standard da noi fornito; **b)** qualsiasi costo di resa dell'ordine risultante dall'esercizio del diritto di recesso.

PROZIS dovrà comunicare al consumatore un riconoscimento della ricezione di tale recesso entro 24 ore.

### 4. Procedura di Resa e Scambi

#### Resi

Oltre alle condizioni specificamente menzionate nel paragrafo precedente, il cliente deve anche tenere presente se il prodotto che desidera restituire è stato acquistato nell'ambito di una campagna promozionale e se ha quindi ricevuto un'offerta di prodotto. In tal caso, il cliente deve restituire non solo il prodotto in questione, ma anche l'offerta ricevuta con l'acquisto. Entrambi i prodotti devono essere conformi alle linee guida sopra citate, altrimenti la loro restituzione non sarà accettata, nel qual caso il cliente sosterrà le spese di spedizione (o di eventuale distruzione) e non avrà quindi diritto al rimborso di alcun importo.

È possibile restituire solo una confezione nella sua interezza. Se il cliente desidera restituire un prodotto che fa parte di una confezione, deve restituire tutti i prodotti che la compongono. Tutti i prodotti devono essere conformi alle linee guida sopra citate.

Il prodotto (o i prodotti) dovrà essere inviato al seguente indirizzo:

PROZIS SERVIZI

Non sarà accettata la resa di prodotti incompleti, danneggiati o graffiati, così come di prodotti privi dell'imballaggio e/o dell'etichettatura originale o di prodotti che presentano segni di utilizzo. Non saranno inoltre accettati: la resa di offerte o prodotti ottenuti tramite la conversione di ProzisPoints, la restituzione di prodotti con data di scadenza inferiore a un mese, la restituzione di biancheria intima, articoli da bagno o prodotti per uso personale, nonché qualsiasi altro articolo il cui utilizzo comporti il contatto diretto con la pelle, compresi, ma non solo, i prodotti rivestiti di pellicola o sigillati. Data la loro natura, non verrà accettata nemmeno la resa di Carte Regalo Prozis e/o prodotti surgelati o altamente deperibili.

Rifiuto di ricezione o di consegna dovuta a ragioni non attribuibili a PROZIS o alla compagnia di trasporti, determinerà la perdita del diritto al rimborso del prezzo pagato per i prodotti congelati e delle relative spese di spedizione e imballaggio.

**Avvertenza:** La mancanza di qualsiasi elemento che impedisca la reintegrazione del prodotto per la vendita, vale a dire il rispettivo manuale di istruzioni nella sua condizione originale di fornitura, implica la sua immediata classificazione come prodotto incompleto e, come tale, la conseguente non accettazione del reso.

Per questi motivi, ogni singolo prodotto da restituire deve essere spedito in conformità con le summenzionate condizioni. Ciò vuol dire che la bolla di spedizione deve essere collocata sulla scatola di trasporto originale, oppure su una scatola alternativa scelta dal cliente che comunque assicuri le adeguate condizioni del prodotto. In tal caso, la scatola alternativa verrà distrutta non appena verrà confermato che il prodotto sia intatto e completo.

Se una qualsiasi delle precedenti condizioni non dovesse venire soddisfatta, il cliente perderà il diritto al rimborso e avrà (10) dieci giorni per poter ritirare il prodotto (o i prodotti) nei summenzionati impianti a spese proprie. Il ritiro deve essere obbligatoriamente effettuato da una compagnia di trasporto designata dal cliente, dato che il ritiro effettuato da persona fisica non è permesso, nemmeno per il cliente stesso.

## Scambi

Di norma, i cambi non sono ammessi e il cliente deve restituire l'articolo o gli articoli, richiedere un rimborso ed effettuare un nuovo acquisto, quest'ultimo soggetto alle condizioni in vigore al momento. L'intero processo di restituzione è debitamente descritto nella voce Resi a cui si rimanda per determinare le condizioni applicabili all'accettazione dei prodotti da cambiare.

**Avvertenza:** PROZIS si riserva il diritto di accettare la resa di prodotti di abbigliamento per un futuro scambio in caso il cliente, a spese proprie, effettui la rispettiva resa al summenzionato magazzino ed il prodotto venga ricevuto in conformità con i termini descritti nel summenzionato paragrafo Resi, nello specifico per quanto riguarda lo stato di conservazione. In tal caso, e se il prodotto venisse considerato adatto a rientrare in commercio, verrà emesso un coupon valido per lo stesso prodotto da applicare ad un futuro ordine, potendo essere applicate le condizioni di utilizzo di tale coupon fornite nella sezione Coupon. Se il prodotto reso non dovesse soddisfare le condizioni descritte previamente, verrà inviato al cliente un messaggio che dichiara la non accettazione di tale resa con indicazione del periodo di tempo reso disponibile per il ritiro, dal magazzino, del prodotto originalmente inviato.

## Modalità di Rimborso

Fatta salva la situazione di reso in base al Diritto di Recesso, PROZIS si impegnerà a rimborsare il cliente il prima possibile, comunque avendo a disposizione, a tal fine, un periodo di 15 giorni dalla ricezione, nel summenzionato magazzino, dell'ordine reso.

Se il pagamento è stato effettuato tramite carta di credito, il rimborso sarà effettuato sulla stessa carta di credito.

Se il pagamento è stato effettuato con uno degli altri metodi disponibili al momento dell'acquisto e non è possibile effettuare il rimborso con il metodo di pagamento originale, al cliente verrà chiesto di fornire i dati del conto bancario su cui desidera che venga trasferito l'importo da rimborsare.

Il cliente può inoltre scegliere di venire rimborsato tramite un buono sconto, in forma di coupon, a prescindere dal metodo di pagamento originale. Il coupon avrà una validità di dodici mesi dalla data di emissione. Dopo tale data, non sarà possibile alcun rimborso.

### **Costi di Resa**

Al momento della relativa notifica e della conferma di un errore sui prodotti spediti o di un difetto nei prodotti inviati al cliente, PROZIS si farà carico dei costi di resa di tali prodotti attraverso il ritiro allo stesso indirizzo della consegna. Per poter organizzare ciò, oltre che per eventuali richieste di chiarimento, il cliente verrà contattato dal Servizio Clienti.

## **5. Condizioni specifiche per la commercializzazione e il trattamento degli ordini**

Tutte le procedure considerate necessarie per assicurare che ogni dettaglio, descrizione e prezzi dei prodotti presenti sul sito soddisfino i requisiti legali applicabili vengono seguite rigorosamente. Tuttavia, possono esistere situazioni nelle quali le informazioni del prodotto, incluso il prezzo e le campagne promozionali, non sono state pubblicate correttamente. In tal caso, PROZIS si riserva il diritto di non soddisfare ordini contenenti i rispettivi prodotti. Nel caso in cui venisse effettuato un ordine contenente tali prodotti, il Servizio Clienti contatterà il cliente per poterlo informare dell'impossibilità di procedere con l'ordine.

Gli ordini possono inoltre non essere spediti per altre ragioni, tra le quali:

- situazioni di esaurimento delle scorte;
- impossibilità di ottenere l'autorizzazione al pagamento;
- ordine considerato fraudolento.

Se rilevata in tempo utile, qualsiasi restrizione alla commercializzazione di un prodotto ne comporterà l'esaurimento.

Nella misura in cui i prodotti possono essere soggetti in qualsiasi momento a restrizioni o impedimenti alla commercializzazione nel paese dell'indirizzo di consegna, il cliente deve assicurarsi che il prodotto acquistato sia conforme alla legislazione applicabile in tale territorio, indipendentemente dalla possibilità di controlli doganali o di frontiera. In tal caso, la mancata consegna dell'ordine, anche parziale, non potrà essere imputata a PROZIS in quanto è responsabilità del cliente garantire il rispetto dei requisiti e degli obblighi di natura normativa o doganale dell'indirizzo di destinazione. PROZIS non garantisce la possibilità di reindirizzare un ordine una volta spedito; qualora ciò fosse possibile, tutti i costi derivanti da tale modifica saranno a carico del cliente.

Tutti i prodotti, le campagne, le promozioni e le offerte sono limitati all'effettiva disponibilità di scorte e/o limitati alle unità stabilite per ogni campagna.

- Se la modalità di pagamento scelta dovesse essere quella del pagamento alla consegna e l'ordine dovesse contenere un prodotto non più disponibile in stock, tale prodotto verrà ritirato dall'ordine. Dopo che il cliente è stato contattato e previa conferma della volontà da parte di esso, i restanti prodotti verranno comunque spediti. Nel caso di uno o più prodotti facenti parte di un pack, dopo che il cliente è stato contattato col proposito di confermare tale situazione, il pack verrà ritirato dall'ordine.

- Se l'ordine dovesse essere stato pagato tramite Carta di Credito e se tale ordine dovesse contenere un prodotto non più disponibile in stock, tale prodotto verrà rimosso dall'ordine ed i restanti prodotti verranno spediti per non ritardare il processo di consegna. Nel caso di esaurimento di uno o più prodotti facenti parte di un pack, il pack verrà ritirato dall'ordine nella sua totalità. In seguito, il rimborso verrà effettuato sul metodo di pagamento originale, come descritto previamente, ed il cliente verrà contattato dal Servizio di Assistenza Clienti per poter ricevere la comunicazione della modifica dell'ordine, oltre alla conferma che il processo di richiesta di rimborso è

già stato avviato.

- Se l'ordine dovesse essere stato pagato tramite Bonifico Bancario e se tale ordine dovesse contenere un prodotto non più disponibile in stock, esso verrà rimosso dall'ordine e, in seguito ad un contatto con il cliente se dovesse confermarne la volontà, i restanti prodotti verranno spediti. Nel caso di esaurimento di uno o più prodotti facenti parte di un pack, il pack verrà ritirato dall'ordine nella sua totalità, dopo che il cliente verrà contattato per poter essere avvisato della situazione. In caso di tentativo di contatto senza successo, il rimborso potrà essere effettuato immediatamente sotto forma di coupon che sarà valido per dodici mesi dalla data di emissione. Dopo questa data, non ci sarà alcun rimborso. Tramite un messaggio inviato dal Servizio di Assistenza Clienti, il cliente riceverà informazioni sul cambiamento dell'ordine, oltre al codice del coupon di rimborso. Se il cliente dovesse preferire un rimborso tramite la modalità di pagamento originale, dovrà rispondere al messaggio ricevuto dal Servizio di Assistenza Clienti, ripresentando il codice del coupon, oltre alle coordinate bancarie alle quali ricevere la somma da rimborsare (nome della banca, IBAN e codice BIC/SWIFT).

Nel caso in cui l'ordine dovesse contenere un prodotto non più disponibile in stock, e tale prodotto dovesse essere stato scambiato con dei ProzisPoints, il prodotto verrà rimosso dall'ordine ed i restanti prodotti verranno spediti per non ritardare il processo di consegna. Di conseguenza, i corrispondenti ProzisPoints verranno immediatamente rimborsati sull'account del cliente. Inoltre, il cliente verrà informato del cambiamento e del rimborso dei ProzisPoints.

PROZIS si riserva inoltre il diritto di non autorizzare la conclusione del processo di acquisto se si dovesse verificare una qualsiasi situazione – diversa da quelle specificamente descritte in questo documento – dovuta ad un errore informatico nella creazione dell'ordine, in qualsiasi fase di esso, associata a problemi di natura logica.

L'uso di buoni sconto, sotto forma di coupon, associati a credito accumulato tramite precedenti acquisti, campagne promozionali o persino compensi garantiti come conseguenza dell'accettazione di qualsivoglia reclamo effettuato dal cliente, sarà possibile solamente in caso di verifica dei requisiti o delle condizioni divulgate nella data di emissione, nello specifico riguardo la validità, la disponibilità di scorte e la conformità con le norme legali applicabili al momento dell'acquisto.

### **Prozis Gift Card**

L'acquisto del prodotto PROZIS Gift Card è vincolato dalla previa accettazione delle condizioni d'uso descritte nella scheda di descrizione del prodotto, per le quali non può essere acquistato tramite l'applicazione esclusiva di uno o più coupon di credito accumulati in precedenti acquisti. Le PROZIS Gift Card hanno una validità di 12 (dodici) mesi dalla data dell'acquisto, indipendentemente da quando il loro codice di attivazione viene trasmesso al destinatario.

Data la natura di questo prodotto, e come summenzionato, le PROZIS Gift Card sono inoltre non sostituibili e non rimborsabili, dato che intese come regalo da parte del cliente per l'utilizzo da parte di terzi. Dato il fatto che l'uso di questo tipo di prodotto non può essere combinato con altri codici promozionali eventualmente attivi al momento dell'utilizzo, il beneficiario di una Carta Regalo PROZIS può utilizzarla solamente in abbinamento con altre PROZIS Gift Card eventualmente ricevute.

### **Informazioni supplementari**

PROZIS può cambiare i prezzi senza preavviso. I pagamenti vengono sempre effettuati in Euro, anche quando i prezzi vengono mostrati in altre valute. Alcune entità bancarie potrebbero addebitare i tassi di cambio. PROZIS non è al corrente di ciò e, di conseguenza, non se ne assume la responsabilità.

I prodotti, le informazioni, i servizi ed altri contenuti offerti su questa pagina o attraverso essa, incluso, senza eccezione, ogni prodotto, informazione, email, servizio ed altri contenuti offerti da qualsiasi collegamento ipertestuale, sono a scopo puramente informativo, in forma riassuntiva o aggregata. Queste informazioni non sono intese per essere considerate come sostituto del parere del medico del cliente, né di qualsiasi informazione contenuta nel foglietto illustrativo o sulla confezione di qualsiasi prodotto. Prima di acquistare o utilizzare qualsiasi prodotto, informazione o servizio offerto su questa pagina o attraverso essa, incluso, senza eccezione, ogni prodotto, informazione o servizio offerto da qualsiasi collegamento ipertestuale, il cliente deve consultare un medico o un farmacista.

Il cliente non deve utilizzare le informazioni fornite su questa pagina per diagnosticare o curare nessun problema di salute o per prescrivere alcun trattamento o terapia. Il cliente deve sempre consultare il medico o il farmacista e leggere attentamente ogni informazione fornita dal produttore di un particolare prodotto, così come tutte le informazioni presenti nel foglietto illustrativo o sulla confezione di ogni integratore alimentare o medicinale vegetale od omeopatico, prima di iniziare qualsiasi dieta, programma di allenamento o terapia per un qualsiasi problema di salute. Ogni individuo è differente e la reazione di una persona ad un particolare prodotto può variare considerabilmente dalla reazione di altre persone allo stesso prodotto.

Salvo quando diversamente specificato, PROZIS non promuove alcun prodotto o servizio offerto, pubblicizzato o venduto su questa pagina o attraverso essa, incluso, senza limitazione, ogni prodotto o servizio offerto, pubblicizzato o venduto attraverso qualsiasi collegamento ipertestuale. PROZIS non si assume la responsabilità di ogni prodotto o servizio divulgato da terzi e disponibile su qualsiasi collegamento ipertestuale, né di qualsiasi asserzione di qualità o prestazione da essi realizzata. Si allerta il cliente, pertanto, che altre pagine web, inclusi, ma non limitati, collegamenti ipertestuali o pagine ad esse collegate, potrebbero contenere materiale o informazioni che alcune persone potrebbero considerare inappropriate od offensive, inesatte, false, sbagliate o fuorvianti, diffamatorie o caluniose, che violano i diritti di terzi o comunque altrimenti illegali. PROZIS dichiara espressamente di non poter essere ritenuta responsabile di contenuti, legalità, decenza o veridicità di qualsiasi informazione e prodotti o servizi esposti in qualsiasi collegamento ipertestuale o pagina collegata tramite collegamento ipertestuale.

## 6. Garanzia

Dato che l'accesso a beni e servizi corrispondenti a quelli sottoscritti e con la garanzia di un corretto funzionamento è uno dei diritti fondamentali dei consumatori, PROZIS garantisce (salvo in caso di beni deperibili) la qualità dei suoi prodotti per un periodo di 36 mesi dalla data di acquisto ed offre ai suoi clienti, nei casi in cui se ne dimostra la legittimità, una delle soluzioni che seguono, nel seguente ordine:

- Riparazione del prodotto danneggiato, assicurandone l'adeguato funzionamento e/o la qualità finale;
- Sostituzione del prodotto con un prodotto identico;
- Sostituzione del prodotto con un prodotto simile per quanto riguarda caratteristiche e finalità, sempre se concordato con il cliente;
- Recesso dal contratto e conseguente rimborso se nessuna delle precedenti opzioni fosse possibile.

L'esercizio del diritto di garanzia da parte del cliente si potrà verificare sempre dopo la presentazione di un reclamo al Servizio Clienti e la resa del prodotto danneggiato o non conforme, a spese di PROZIS, dopo una prima valutazione a distanza del bene. A tal fine, il cliente sarà invitato a inviare fotografie o video che dimostrino la presunta non conformità.

Il rispettivo reparto del Servizio Clienti ispezionerà il prodotto per poter confermare l'effettivo diritto del cliente alla richiesta di garanzia, escludendo situazioni comprovate che risultino da, tra le altre:

- Uso improprio, danno intenzionale o danno per negligenza da parte del cliente;
- Normale usura del prodotto, sempre se nei limiti previsti dichiarati dal produttore;
- Incapacità di dimostrazione del malfunzionamento o del difetto di indicazione del cliente;
- Ogni situazione riscontrata come tentativo di frode.

Se non è possibile confermare l'origine della non conformità e istruire il cliente sulle possibili azioni per ripristinare la conformità del prodotto, questo sarà raccolto a spese di PROZIS, in un momento e in un luogo da accordare con il cliente.

Dopo l'ispezione del prodotto restituito, il cliente verrà informato della decisione riguardo la sua richiesta.

Nei casi in cui si esercita il diritto di garanzia, PROZIS riparerà, sostituirà o rimborserà il prodotto non appena possibile, entro 30 giorni dalla notifica inviata al cliente a conferma del proprio diritto di garanzia sul prodotto.

Il rimborso di qualsiasi somma pagata verrà effettuato tramite lo stesso metodo di pagamento utilizzato per l'acquisto del prodotto, a meno che non sia diversamente concordato con il cliente.

Queste disposizioni non pregiudicano alcun diritto del consumatore, essendo in conformità con la legge vigente.

**Avvertenza:** per attivare la garanzia, il cliente deve conservare la scatola originale e il materiale di imballaggio fornito per un periodo minimo di 30 (trenta) giorni. Nel caso in cui il prodotto venga raccolto da PROZIS, il cliente deve assicurarsi che sia imballato correttamente, sia in termini di sigillatura che di isolamento da altre superfici di contatto e/o dall'umidità durante il trasporto. A tal fine, il cliente deve: (i) riporre il prodotto nella sua confezione originale, assicurandosi che sia correttamente imballato in tale scatola; (ii) imballare il prodotto con la confezione originale in un secondo imballaggio per il trasporto. Il Servizio Clienti sarà sempre a disposizione per

fornire eventuali chiarimenti e/o suggerimenti sull'imballaggio prima della spedizione o del ritiro del/i prodotto/i in questione.

**Avvertenza:** le condizioni descritte in questo capitolo si applicano solo agli acquisti di prodotti non deperibili effettuati dopo il 31.12.2021. Per i prodotti acquistati prima del 01.01.2022, si applicano le disposizioni in vigore alla data di acquisto e rese disponibili per il download in fase di conferma d'ordine.

## 7. Suggerimenti e Reclami

L'opinione del cliente è molto importante per PROZIS, poiché permette la realizzazione di miglioramenti dei servizi forniti. Pertanto, se per una qualsiasi ragione i clienti non dovessero essere soddisfatti di tali servizi o di uno qualsiasi dei prodotti acquistati o persino per dare suggerimenti, PROZIS apprezzerrebbe che ogni situazione venisse comunicata, preferibilmente tramite un avviso al Servizio Clienti, entro il 14° giorno dalla data di consegna dell'ordine, sia nel caso che la consegna sia stata fatta direttamente al cliente, che nel caso sia stata fatta a terzi per suo conto.

Se il cliente dovesse aver ricevuto un prodotto difettoso o danneggiato, o se il prodotto ricevuto non dovesse corrispondere a quello ordinato dal cliente, si può allegare un breve video o, se appropriate, delle foto al reclamo, dove sia ben visibile il problema riscontrato o la condizione della scatola di consegna.

Il cliente deve inoltre conservare, fino ad ulteriore indicazione da parte del Servizio Clienti, non solo il prodotto difettoso, danneggiato o non conforme, ma anche la rispettiva scatola di consegna.

Se, in qualsiasi momento della consegna dell'ordine, lo stato esterno della scatola di consegna non dovesse apparire in perfette condizioni, il cliente deve rifiutare la consegna, sotto la pena della mancata accettazione del reclamo.

**Nota:** se, come risultato di un esito positivo del reclamo, venisse inviato al cliente un coupon per la spedizione di un prodotto, tale coupon deve essere attivato entro la data di scadenza dichiarata sullo stesso, onde evitare situazioni di esaurimento scorte.

## 8. Risoluzione Alternativa delle Controversie

Nel caso di una controversia, il cliente può consultare le entità di Risoluzione delle Controversie Online dei Consumatori (ODR) identificate nel sito web: <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

## 9. ProzisPoints

### Cosa sono i ProzisPoints?

I ProzisPoints sono dei punti che il cliente guadagna al momento dell'acquisto di qualsiasi prodotto PROZIS. Ad ogni prodotto è stato attribuito un certo numero di punti.

### Come posso sapere quanti ProzisPoints posso guadagnare con ogni prodotto?

Sulla pagina di ogni prodotto si possono vedere i ProzisPoints ad esso attribuiti. Il numero di punti è visibile sulla destra dell'immagine, accanto al prezzo del prodotto.

### A cosa servono i ProzisPoints?

I ProzisPoints guadagnati in ogni acquisto verranno accumulati nell'account del cliente per il loro utilizzo in ordini futuri, senza obbligo di utilizzo già nell'acquisto successivo.

### Come scambiare i ProzisPoints per delle offerte?

Dopo aver aggiunto dei prodotti al Carrello ed aver proceduto alla fase dell'acquisto, viene mostrata una pagina

nella quale il cliente può consultare il totale dei ProzisPoints disponibile nel suo account. In questa pagina (Fase 1, "Offerte"), il cliente può scegliere di spendere i propri ProzisPoints in quell'ordine o tenerseli per i prossimi ordini selezionando la rispettiva opzione. Il cliente può selezionare le offerte e le rispettive quantità a seconda del numero di ProzisPoints disponibile nel proprio account cliccando su "AGGIUNGI AL CARRELLO". Esiste un limite di 9000 ProzisPoints convertibili per ogni ordine.

Dopo aver selezionato le offerte desiderate, il cliente dovrà passare alla fase successiva cliccando sull'apposito pulsante nell'angolo in basso a destra della pagina.

### **I ProzisPoints hanno una data di scadenza?**

Sì, i ProzisPoints sono validi per 12 mesi. Questo periodo inizia dalla data in cui l'ordine è stato effettuato.

### **Come faccio a confermare che i prodotti scambiati con dei ProzisPoints verranno spediti insieme al resto del mio ordine?**

Al momento della verifica dei prodotti nel Carrello, nella fase 4 "Conferma", le offerte ottenute dall'utilizzo di ProzisPoints saranno indicate come "GRATIS", quindi senza costi per il cliente. Se le offerte selezionate non dovessero apparire come sperato, si consiglia al cliente di ripetere la procedura. Nella parte inferiore della pagina apparirà l'indicazione del numero di ProzisPoints usati in cambio di offerte, oltre al numero di ProzisPoints accumulati negli ordini successivi. Se il cliente dovesse rimuovere le offerte dal Carrello prima di completare l'ordine, i rispettivi ProzisPoints verranno rimborsati.

### **Qual è il vantaggio di accumulare ProzisPoints?**

Il cliente può scegliere di accumulare ProzisPoints fino ad averne il numero richiesto di punti per poterli utilizzare per l'offerta che desidera. Un futuro utilizzo dei ProzisPoints dipenderà sempre dall'acquisto di almeno un prodotto nel nuovo ordine futuro.

### **Come posso guadagnare ulteriori ProzisPoints?**

I clienti possono guadagnare ulteriori ProzisPoints scrivendo un commento sui prodotti anteriormente acquistati dal negozio online. A questo proposito, il cliente dovrà scrivere un breve commento riguardante il prodotto, riferendosi alle sue caratteristiche o alle sue qualità, selezionando in seguito l'opzione Invia, che rappresenterà il suo consenso esplicito, informato e corrente riguardo la possibile pubblicazione del proprio commento. Pertanto, se il commento venisse confermato come conforme alle linee guida interne stabilite in materia, tale commento verrà approvato e pubblicato sul sito. Il cliente riceverà 15 ProzisPoints per ogni commento approvato.

### **Qual è il valore di un ProzisPoint?**

Ogni ProzisPoint vale €0.01.

### **Dove posso vedere informazioni dettagliate riguardo i miei ProzisPoints?**

È possibile visualizzare i ProzisPoints accumulati, nonché la cronologia di utilizzo, sul proprio account PROZIS. A tale proposito, il cliente dovrà soltanto accedere con le solite credenziali di accesso, accedere alla sua area personale e visualizzare la propria cronologia nella scheda "ProzisPoints". Su tale pagina, il cliente può verificare quali offerte sono state scambiate con dei ProzisPoints, quanti ProzisPoints sono stati guadagnati per ogni prodotto, oltre alla quantità ordinata di tale prodotto, così come la quantità di ProzisPoints disponibile e quelli attualmente in elaborazione.

### **Cosa significa avere dei ProzisPoints "in elaborazione"?**

Il significato varia a seconda del metodo di pagamento selezionato. Se si sceglie di pagare in contanti, avere dei ProzisPoints "in elaborazione" vuol dire che la consegna dell'ordine nel quale il cliente ha guadagnato dei ProzisPoints non è stata ancora confermata dalla compagnia di spedizioni. I ProzisPoints saranno disponibili nell'account del cliente non appena il corriere confermerà a PROZIS la consegna dell'ordine e non appena lo stato dell'ordine cambierà in "Consegnato". Se il cliente dovesse aver scelto un altro metodo di pagamento, avere dei ProzisPoints "in elaborazione" vuol dire che l'ordine nel quale il cliente ha guadagnato dei ProzisPoints non è stato ancora spedito e fatturato. I ProzisPoints saranno disponibili nell'account del cliente non appena lo stato dell'ordine cambierà in "Inviato".

### **Le offerte che ho ottenuto utilizzando dei ProzisPoints non sono state incluse nell'ordine. Cosa è successo?**

Se il cliente dovesse rimuovere uno o più prodotti dal Carrello dopo aver selezionato delle offerte da scambiare con dei ProzisPoints, tali offerte saranno anch'esse rimosse ed i rispettivi ProzisPoints verranno rimborsati. Se le offerte selezionate non sono state incluse nell'ordine, il cliente deve consultare la cronologia dei suoi ProzisPoints e controllare se tali ProzisPoints sono stati addebitati. Se tali ProzisPoints non sono stati addebitati, può voler dire

che le offerte non sono state aggiunte correttamente al Carrello e, di conseguenza, non sono state incluse nell'ordine.

### **I ProzisPoints che ho guadagnato e scambiato per delle offerte su un particolare ordine non appaiono sulla cronologia dei ProzisPoints. Cosa è successo?**

Ciò può accadere per le seguenti ragioni:

- L'ordine è stato cancellato: i ProzisPoints usati e accumulati in quell'ordine sono stati cancellati e, di conseguenza, non compaiono più nella cronologia dei ProzisPoints.
- L'ordine è stato restituito a PROZIS: i ProzisPoints utilizzati ed accumulati in quell'ordine sono stati cancellati non appena l'ordine è tornato al magazzino e, pertanto, non risultano più nella cronologia dei ProzisPoints.
- Il cliente ha restituito uno o più prodotti acquistati in quell'ordine: una volta che la restituzione dell'ordine è stata elaborata, i ProzisPoints guadagnati per l'acquisto di tali prodotti vengono annullati e di conseguenza non compaiono più nella cronologia dei ProzisPoints.
- Il cliente ha ricevuto uno o più prodotti danneggiati: dopo la convalida del reclamo da parte del Servizio Clienti, i ProzisPoints guadagnati per un prodotto acquistato e/o scambiato con delle offerte vengono annullati e di conseguenza non compaiono più nella cronologia dei ProzisPoints.
- Il cliente non ha ricevuto uno o più prodotti dell'ordine: dopo la convalida del reclamo da parte del Servizio Clienti, i ProzisPoints guadagnati per un prodotto acquistato e/o scambiato con delle offerte vengono annullati e di conseguenza non compaiono più nella cronologia dei ProzisPoints.

### **Il mio bilancio di ProzisPoints è negativo. Cosa è successo?**

Può succedere per una delle seguenti ragioni:

- Un ordine è stato restituito a PROZIS ed il cliente ha scambiato i ProzisPoints accumulati in quell'ordine per delle offerte in un ordine successivo: i ProzisPoints di un ordine restituito a PROZIS vengono annullati in seguito al ricevimento dell'ordine nelle nostre strutture. Il bilancio dei ProzisPoints viene aggiornato non appena il processo di restituzione è completo. Di conseguenza, se il cliente effettua un nuovo ordine utilizzando i ProzisPoints guadagnati nell'ordine reso, il bilancio sarà negativo.
- Un ordine è stato restituito totalmente o parzialmente ed il cliente ha usato, in parte o nel totale, i ProzisPoints guadagnati con l'acquisto di tale prodotto (o tali prodotti) in cambio di un'offerta (o di offerte) in quello stesso ordine: i ProzisPoints guadagnati con l'acquisto di un prodotto vengono annullati in seguito al ricevimento dell'ordine nelle nostre strutture. Di conseguenza, se il cliente scambia i ProzisPoints guadagnati da quell'ordine con delle offerte e, successivamente, decide di restituire il prodotto, il bilancio dei ProzisPoints diventa negativo.

### **Posso sostituire o restituire prodotti ottenuti tramite l'utilizzo di ProzisPoints?**

PROZIS non accetta sostituzioni o restituzioni di prodotti ottenuti tramite l'utilizzo di ProzisPoints.

### **Posso utilizzare tutti i miei ProzisPoints per offerte in un singolo ordine?**

Si possono utilizzare fino a 15000 ProzisPoints ottenuti in precedenti acquisti in ogni ordine.

## **10. Programma fedeltà**

1. Prozis ha creato un programma, chiamato Golden Club, destinato a clienti selezionati, che permette loro di acquistare prodotti da una lista elaborata da Prozis ad un prezzo speciale equivalente al 10% del loro PVP, tramite la sottoscrizione ad un programma fedeltà.

2. Questo programma fedeltà prevede il pagamento di 12 quote mensili, di uguale valore e successive, che varieranno a seconda del prodotto acquistato, a cominciare dal mese successivo all'acquisto e attraverso l'addebito automatico sulla carta di credito.

3. Le quote mensili verranno convertite al 100% in buoni spesa per acquisti nel negozio online [www.prozis.com](http://www.prozis.com), secondo i seguenti termini:

- Ogni pagamento mensile genera un buono di credito, che può essere utilizzato dal cliente per un massimo di 90 giorni, dopodiché il buono scade e il cliente perde il credito;
- I buoni credito del piano possono essere combinati tra loro, ma non con altri buoni promozionali.

4. Il cliente potrà effettuare vari acquisti alle condizioni del programma Golden Club, il cui limite è stabilito liberamente da Prozis.

5. In caso di inadempienza al programma di fedeltà, Prozis addebiterà l'intero prezzo del prodotto o dei prodotti che

hanno dato origine all'abbonamento al piano Golden Club, e l'inadempimento dell'acquisto di un prodotto comporterà l'inadempimento di tutti gli altri acquisti per i quali il pagamento è ancora in corso.

6. Acquistando un prodotto facente parte del programma fedeltà, il cliente acconsente automaticamente alla sottoscrizione al programma fedeltà Golden Club, e può aggiungere prodotti al carrello in questo modo solo dopo aver cliccato sull'opzione "Acquista per (...) e avvia l'abbonamento Golden Club".

7. I presenti termini e condizioni prendono parte ai restanti termini e condizioni, ai quali il cliente acconsente ugualmente di aderire.