

# Termini e condizioni generali

## Termini e Condizioni Generali (TCG)

Questi Termini e Condizioni Generali contengono le condizioni d'uso per il servizio di vendita online dei prodotti disponibile nel negozio online Desirel su <https://www.desirel.it/> (di seguito denominato "Webshop"), applicabili sia agli utenti registrati che non registrati (di seguito denominati "Cliente").

Il Webshop è accessibile su internet all'URL <https://www.desirel.it/>. La versione attuale dei Termini e Condizioni Generali può essere scaricata e stampata in qualsiasi momento utilizzando il pulsante Stampa disponibile in fondo alla pagina.

Visualizzando il Webshop, registrandoti o effettuando un acquisto (partecipando a una di queste azioni), si forma un contratto tra il Venditore e il Cliente in conformità con questi Termini e Condizioni Generali.

Il Cliente, in qualità di utente del Webshop, è tenuto ad accettare i termini di questi Termini e Condizioni Generali. Se il Cliente non accetta una qualsiasi disposizione dei Termini e Condizioni Generali, non è autorizzato a utilizzare il sito o a effettuare acquisti nel Webshop.

Il trattamento dei dati personali del Cliente è regolato dalla Politica sulla Privacy, disponibile direttamente dalla homepage o tramite il seguente link: <https://www.desirel.com/it/terms>.

Le informazioni tecniche necessarie per l'uso del Sito, che non sono coperte da questi Termini e Condizioni Generali, sono fornite dalle informazioni disponibili sul Sito.

La lingua del contratto è l'italiano. Il contratto non è soggetto a nessun codice di condotta.

Il sistema del Venditore memorizza automaticamente gli ordini ricevuti in formato elettronico, che possono essere visualizzati successivamente dal Cliente accedendo al proprio account personale.

Le parti concordano che i contratti conclusi in questo modo non qualificano come contratti scritti, non sono archiviati dal Venditore e quindi non sono accessibili in un secondo momento. La legge ungherese regola questi contratti.

### Contenuti:

1. **Informazioni sul Venditore**
2. **Registrazione**
3. **Processo di acquisto**
4. **Opzioni tecniche per correggere errori di inserimento dati**
5. **Validità dell'offerta, conferma**
6. **Prezzi dei prodotti, caratteristiche, imballaggio**
7. **Consegna**
8. **Metodi di pagamento**
9. **Diritto di recesso**
10. **Garanzia**
11. **Garanzia**
12. **Limitazione di responsabilità**
13. **Diritti d'autore**
14. **Protezione dei dati**
15. **Gestione dei reclami**

## 1. Dettagli del Venditore

### 1.1. L'operatore di questo negozio online (di seguito denominato: **Negozi Online**):

Nome della società: Fantasy Shop Kft.

Sede legale: Hungary, 2724 Újlyengyel, Nyári Pál 15.

Registro delle imprese: Registro delle imprese del Tribunale Metropolitano di Budapest

Numero di registrazione della società: Cg. 01-09-332884

Partita IVA: 26573898-2-13

Partita IVA comunitaria (UE): HU 26573898

### 1.2. Il venditore dei prodotti offerti nel **Negozi Online**:

Nome della società: Webshop Logisztika Kft.

Sede legale: 1097 Budapest, Ecseri út 14-16

Registro delle imprese: Registro delle imprese del Tribunale Metropolitano di Budapest

Numero di registrazione della società: Cg. 01-09-953952

Partita IVA: 23121076-2-43

Partita IVA comunitaria (UE): HU 23121076

Numero di registrazione per la protezione dei dati: 03327-0001

(di seguito denominato: Venditore)

### 1.3. Servizio clienti

Le informazioni di contatto del servizio clienti sono disponibili [qui](#).

**1.4.** Si consiglia di verificare il corretto stato e la funzionalità dei vestiti e dei dispositivi acquistati dal Webshop prima dell'uso. Nel Webshop sono venduti solo prodotti nuovi.

**1.5.** Il Venditore ha il diritto di modificare unilateralmente questi Termini e Condizioni Generali, a condizione che i Clienti siano informati in anticipo tramite l'interfaccia del Webshop. Le disposizioni modificate entreranno in vigore al primo utilizzo del Webshop da parte del Cliente dopo l'entrata in vigore delle modifiche, e le modifiche si applicheranno agli ordini effettuati dopo le modifiche.

**1.6.** Qualsiasi Cliente che non sia d'accordo con le modifiche alle regole deve astenersi dal fare acquisti. Le modifiche non influenzano i contratti già conclusi (ordini confermati).

**1.7.** Il Venditore ha anche il diritto di modificare la gamma di prodotti, i prezzi, le scadenze, ecc., venduti nel Webshop. La modifica diventa efficace al momento della sua pubblicazione sull'interfaccia del Webshop.

**1.8.** Il contenuto del Webshop è destinato esclusivamente a persone maggiorenni! Le persone di età inferiore ai diciotto anni non sono autorizzate a visitare il sito o a fare acquisti. L'individuo ingannevole è responsabile per eventuali danni derivanti dall'uso ingannevole del Webshop.

## 2. Registrazione

**2.1.** Tutte le parti del contenuto del Webshop sono accessibili a chiunque senza registrazione, e l'acquisto non è condizionato a una registrazione valida. Tuttavia, se il Cliente desidera registrarsi nel Webshop, deve fornire al Venditore le seguenti informazioni:

- Nome

- Indirizzo email
- Password
- Indirizzo (indirizzo di spedizione e di fatturazione)
- Numero di telefono

Il Venditore informerà il Cliente della registrazione avvenuta con successo tramite email.

**2.2.** Il Cliente ha il diritto di eliminare la propria registrazione in qualsiasi momento inviando un'email a [info@desirel.com](mailto:info@desirel.com). Alla ricezione del messaggio, il Venditore è obbligato a provvedere immediatamente alla cancellazione della registrazione. I dati utente del Cliente saranno prontamente rimossi dal sistema dopo la cancellazione; tuttavia, ciò non influisce sulla conservazione dei dati e dei documenti relativi agli ordini già effettuati, né comporta la cancellazione di tali dati, poiché la loro conservazione è richiesta dalla Sezione 169 della Legge C del 2000 sulla Contabilità. Una volta eliminati, i dati non possono essere ripristinati.

**2.3.** Il Cliente è l'unico responsabile per mantenere riservati i dati di accesso (in particolare la password). Se il Cliente viene a conoscenza del fatto che un terzo non autorizzato potrebbe aver ottenuto l'accesso alla password fornita durante la registrazione, deve cambiare immediatamente la password. Se si sospetta che il terzo stia abusando della password in qualsiasi modo, il Cliente è inoltre tenuto a informare immediatamente il Venditore.

**2.4.** Il Cliente accetta di aggiornare le informazioni personali fornite durante la registrazione, se necessario, per garantire che siano attuali, complete e accurate.

### 3. Processo di acquisto

**3.1.** Navigando nel Webshop, i prodotti selezionati per l'acquisto possono essere aggiunti al carrello virtuale cliccando sulla funzione "Aggiungi al carrello" presente nella pagina individuale di ogni prodotto.

Dopo aver selezionato i prodotti, il processo effettivo di ordinazione inizia cliccando sul pulsante "Procedi al pagamento", seguito dalla compilazione del modulo d'ordine per inviare l'ordine. Prima del primo acquisto nel Webshop, la registrazione non è obbligatoria; il Cliente può effettuare acquisti come ospite. Tuttavia, se il Cliente ha già un account esistente, è consigliabile accedere al proprio account registrato per gli ordini successivi. La registrazione facilita i futuri acquisti e l'utilizzo di vari sconti.

**3.2.** Gli ordini possono essere effettuati nel Webshop solo in modalità elettronica. Il Venditore può accettare e soddisfare l'ordine solo se il Cliente completa tutti i campi della pagina di registrazione e acquisto. Il Venditore non è responsabile per eventuali danni derivanti dalla mancata compilazione di tali campi, né per problemi tecnici che possono sorgere durante il processo. Eventuali costi aggiuntivi di spedizione o altri costi derivanti da indirizzi incompleti o errati o altre informazioni fornite in modo errato saranno a carico del Cliente.

**3.3.** È particolarmente importante fornire un numero di telefono accurato. Il Venditore non evaderà l'ordine se le informazioni di contatto sono incomplete.

**3.4.** Effettuando un ordine, il Cliente accetta che il Venditore possa utilizzare servizi intermediari per evadere l'ordine. Il Venditore può coinvolgere subappaltatori, poiché la consegna può essere occasionalmente effettuata da una terza parte (servizio di corriere). Il Venditore è sia l'acquirente che il fornitore dei suddetti servizi.

### 4. Opzioni tecniche per correggere errori di inserimento dati

**4.1.** Gli errori nell'inserimento dei dati possono essere corretti prima di cliccare sul pulsante "Effettua Ordine". Per tornare indietro, utilizzare il pulsante 'Indietro'. Le informazioni fornite durante la registrazione, così come la password di accesso, possono essere modificate in qualsiasi momento accedendo alla sezione 'Informazioni Cliente'. Il contenuto del "Carrello" può essere controllato, modificato o anche cancellato in qualsiasi momento. Se viene rilevato un errore nell'inserimento dei dati dopo l'invio dell'ordine, deve essere segnalato immediatamente inviando un'email a [info@desirel.com](mailto:info@desirel.com).

### 5. Validità dell'offerta, conferma

**5.1.** Il Venditore confermerà la ricezione dell'offerta inviata dal Cliente tramite un'email di conferma automatica entro e non oltre 48 ore dalla ricezione dell'offerta. Questa email di conferma conterrà i dettagli forniti dal Cliente durante il processo di acquisto o registrazione (informazioni di fatturazione e spedizione), l'ID dell'ordine, la data dell'ordine, l'elenco dei prodotti ordinati, le loro quantità, i prezzi dei prodotti, i costi di spedizione e l'importo totale da pagare. Se il Cliente ha già inviato il proprio ordine al Venditore e rileva un errore nei dati contenuti nell'email di conferma, deve informare il Venditore entro 1 giorno per evitare l'evasione di ordini errati.

**5.2.** Il Cliente è sollevato dall'obbligo della propria offerta se non riceve un'email di conferma dal Venditore entro 48 ore dall'invio del proprio ordine.

**5.3.** L'email di conferma inviata dal Venditore sarà considerata come accettazione dell'offerta fatta dal Cliente, stabilendo così un contratto valido tra il Venditore e il Cliente.

**5.4.** L'ordine si qualifica come un contratto concluso elettronicamente, soggetto alle disposizioni della Legge CVIII del 2001 sui servizi di commercio elettronico e su alcuni aspetti dei servizi della società dell'informazione. Il contratto rientra nell'ambito del Decreto Governativo n. 45/2014 (II.26.) sulle norme dettagliate dei contratti tra consumatori e imprese, e tiene conto delle disposizioni della Direttiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio sui diritti dei consumatori.

### 6. Prezzi dei prodotti, caratteristiche, imballaggio

#### 6.1. Prezzi dei Prodotti

I prezzi visualizzati accanto ai prodotti sono sempre prezzi lordi, inclusivi di IVA. Per i prodotti elencati con un prezzo di 0 o 1 EUR, tali articoli non sono disponibili per l'acquisto in quel momento. L'ordine di tali prodotti è invalido e l'indicazione di un prezzo di 0 o 1 EUR non costituisce un'offerta gratuita. I prezzi indicati nel Webshop sono validi fino al loro ritiro o modifica. Le immagini dei prodotti e le informazioni sulle scorte visualizzate nel Webshop sono a scopo informativo e possono differire dai prodotti reali. A causa delle rapide variazioni nei livelli di stock, è possibile che alcuni prodotti siano mostrati come "disponibili" anche se in realtà non lo sono. Il Venditore non si assume alcuna responsabilità per tali errori e informerà il Cliente non appena l'errore sarà riconosciuto. Errori di battitura, compresi errori nei prezzi (specialmente errori di virgole decimali o prezzi di 0 o 1 EUR), possono verificarsi nel Webshop. L'Operatore non si assume alcuna responsabilità per i dati pubblicati e si riserva il diritto di rifiutare un ordine e non concludere un contratto in caso di informazioni errate, o di recedere dal contratto prima dell'evasione dell'ordine emettendo una dichiarazione al Cliente riguardo all'evasione dell'ordine prevista.

#### 6.2. Imballaggio

I prodotti ordinati saranno sempre consegnati in imballaggi discreti dal Venditore. L'imballaggio non rivelerà il contenuto della spedizione, né per aspetto né per designazione del mittente. Il Venditore tratta i dati del Cliente in modo riservato e non divulgherà l'ordine o i dati del Cliente a nessuno, né li trasferirà a persone o aziende (eccetto le società di corriere). Per ulteriori informazioni,

consultare la Privacy Policy.

### **6.3. Caratteristiche e Taglie Importanti dei Prodotti**

Le taglie dell'abbigliamento erotico venduto nel Webshop differiscono dalle taglie tipiche (sono generalmente più grandi), quindi è particolarmente importante utilizzare la tabella delle taglie accessibile dalla pagina del prodotto corrispondente. Il Venditore consiglia vivamente a tutti i Clienti di selezionare le taglie corrette, poiché l'abbigliamento erotico non può essere cambiato per motivi di igiene se viene scelta la taglia sbagliata.

La gamma di prodotti venduti nel Webshop include lingerie erotica, prodotti per l'igiene intima, ausili sessuali, creme, giochi da tavolo erotici, preservativi, articoli regalo, prodotti di drogheria, ecc. Tutti i prodotti disponibili nel Webshop sono destinati esclusivamente a persone di età superiore ai 18 anni! Tutti i prodotti (specialmente creme, lubrificanti e oli) devono essere tenuti fuori dalla portata dei bambini! I colori dei singoli prodotti possono essere visualizzati in modo diverso dal computer dell'utente, e il Venditore non è responsabile per eventuali discrepanze nei colori.

### **6.4. Gestione delle recensioni dei prodotti dei clienti**

Le recensioni e le valutazioni dei prodotti vengono controllate manualmente e moderate dallo staff del Web Store. Vengono pubblicate sia le valutazioni positive che quelle negative. Le recensioni duplicate, oscene o altrimenti illegali o che violano i diritti e le recensioni di clienti non reali vengono rimosse durante la moderazione. L'acquirente può dare una valutazione del prodotto dopo aver effettuato l'accesso, tramite il sito di confronto prezzi esterno o in base all'e-mail ricevuta dal Web Store dopo l'acquisto. Le recensioni già controllate vengono contrassegnate come tali.

## **7. Consegna**

### **7.1. Consegna**

Il Venditore generalmente evaderà gli ordini entro 2-3 giorni lavorativi, a condizione che il prodotto sia disponibile in magazzino. Il Venditore si impegna a rispettare i tempi di consegna specificati, ma non può essere ritenuto responsabile se il consueto tempo di consegna non può essere mantenuto. In caso di ritardo, il Venditore informerà sempre il Cliente e lo aggiornerà sul tempo di consegna esatto.

Si prega di fornire un indirizzo di consegna (ad esempio, un indirizzo di lavoro) dove puoi essere continuamente disponibile nei giorni feriali tra le 8:00 e le 18:00 per ricevere il prodotto.

Al momento della consegna, il Cliente è tenuto a controllare che il pacco non presenti danni e a verificare il numero di prodotti ricevuti. Il Cliente deve firmare la ricevuta di consegna se tutto è in ordine. Se l'imballaggio o il prodotto è danneggiato, il Cliente deve richiedere un rapporto sul problema sul luogo di consegna. Il Cliente può accettare il pacco danneggiato solo a proprio rischio. Il Venditore non può accettare eventuali reclami successivi riguardanti la quantità o la qualità dei beni senza un rapporto. Firmando la ricevuta di consegna, il Cliente conferma che il pacco e il suo contenuto sono conformi all'ordine (ovvero, il pacco non è incompleto, e né l'imballaggio né il prodotto sono danneggiati).

Se il tentativo di consegna non ha successo, il corriere lascerà una notifica e saranno effettuati fino a due ulteriori tentativi di consegna. Le consegne vengono effettuate nei giorni feriali tra le 8:00 e le 18:00. Il Cliente è tenuto a fornire un indirizzo di consegna dove può essere raggiunto durante queste ore. Il pacco consegnato è discreto, quindi può essere utilizzato anche un indirizzo di lavoro.

#### **7.1.1. Metodi di Consegna**

Per i metodi di consegna e le tariffe attuali, [clicca qui](#).

## **8. Metodi di pagamento**

Per i metodi di pagamento e le tariffe attuali, [clicca qui](#).

## **9. Diritto di recesso**

Le disposizioni di questa sezione si applicano esclusivamente a una persona fisica che agisce al di fuori della propria professione, attività indipendente o attività commerciale, che acquista, ordina, riceve, utilizza o richiede beni, nonché al destinatario di qualsiasi comunicazione commerciale o offerta relativa a beni (di seguito denominato "Consumatore").

**Nel caso di un contratto per la vendita di un prodotto, il Consumatore ha il diritto di recedere dal contratto senza giustificazione entro trenta (30) giorni a partire dal giorno:**

- a) della ricezione del prodotto,
- b) nel caso di più prodotti consegnati separatamente, della ricezione dell'ultimo prodotto,
- c) nel caso di un prodotto composto da più articoli o pezzi, della ricezione dell'ultimo articolo o pezzo, oppure
- d) per i prodotti consegnati regolarmente per un periodo definito, della prima consegna ricevuta dal Consumatore o da una terza parte diversa dal vettore designato dal Consumatore.

Il Venditore è legalmente tenuto a offrire un periodo di recesso di 14 giorni di calendario; tuttavia, il Venditore estende tale periodo a 30 giorni di calendario affinché il Consumatore possa esercitare il proprio diritto di recesso.

I clienti registrati — ovvero i consumatori che creano un account su Desirel.it utilizzando il proprio indirizzo e-mail e una password — beneficiano di un diritto di recesso esteso. Per questi clienti, il periodo di recesso è esteso a 90 giorni di calendario.

Il Consumatore ha il diritto di esercitare il proprio diritto di recesso nel periodo compreso tra la conclusione del contratto e la ricezione del prodotto.

### **9.1. Procedura per l'esercizio del diritto di recesso**

Se il Consumatore desidera esercitare il diritto di recesso, deve inviare una dichiarazione inequivocabile della sua intenzione di recedere (ad esempio, tramite posta o email) al Venditore utilizzando i contatti indicati nella Sezione 1 di questi T&C. Il Consumatore può anche utilizzare il modulo di recesso disponibile tramite il seguente link. Il Consumatore esercita il diritto di recesso in modo tempestivo se invia la dichiarazione di recesso al Venditore prima della scadenza del termine sopra indicato.

L'onere di provare che il diritto di recesso è stato esercitato in conformità con le disposizioni della Sezione 10 spetta al Consumatore.

In entrambi i casi, il Venditore confermerà senza ritardo la ricezione della dichiarazione di recesso del Consumatore tramite email.

Se il recesso avviene per iscritto, è considerato valido se il Consumatore invia la propria dichiarazione entro 30 giorni di calendario (anche il 30° giorno di calendario).

Nel caso di notifica via posta, la data di spedizione sarà considerata valida, mentre nel caso di notifica via email sarà preso in considerazione l'orario di invio dal Venditore per calcolare il termine. Si consiglia al Consumatore di inviare la lettera tramite raccomandata per assicurarsi la prova della data di spedizione.

Se il Consumatore recede, deve restituire il prodotto all'indirizzo specificato nella Sezione 1 di questi T&C senza indebito ritardo, ma

non oltre 30 giorni dalla comunicazione del recesso. Il termine è considerato rispettato se il Consumatore invia (spedisce o consegna al corriere) il prodotto prima della scadenza del termine di 30 giorni.

Il costo della restituzione del prodotto al Venditore è a carico del Consumatore. Il Venditore non è in grado di accettare un pacco restituito con pagamento alla consegna. Oltre al costo della restituzione del prodotto, il Consumatore non sosterrà altri costi relativi al recesso.

Se il Consumatore recede dal contratto, il Venditore rimborserà tutti i pagamenti ricevuti dal Consumatore, inclusi i costi di consegna, senza indebito ritardo e non oltre 14 giorni dalla ricezione della dichiarazione di recesso. Questo non include eventuali costi aggiuntivi sostenuti dalla scelta del Consumatore di un metodo di consegna diverso dal più economico metodo di consegna standard offerto dal Venditore. Il Venditore può trattenere il rimborso fino alla restituzione del prodotto o fino a quando il Consumatore non fornisce una prova credibile dell'avvenuta restituzione del prodotto, a seconda di quale evento si verifichi per primo. Anche in questo caso, il costo della restituzione del prodotto è a carico del Consumatore in base alle normative vigenti.

Il Venditore utilizzerà lo stesso metodo di pagamento per il rimborso utilizzato nella transazione originale, a meno che il Consumatore non accetti espressamente un metodo diverso. Il Consumatore non sosterrà alcun costo aggiuntivo come risultato dell'utilizzo di questo metodo alternativo di rimborso.

Il Consumatore può essere ritenuto responsabile solo per la diminuzione del valore del prodotto se tale deprezzamento è dovuto a una manipolazione del prodotto diversa da quella necessaria per stabilirne la natura, le caratteristiche e il funzionamento.

## **9.2. Esclusione del diritto di recesso del Consumatore**

Il diritto di recesso non si applica ai prodotti sigillati che, per motivi di salute o igiene, non possono essere restituiti dopo essere stati aperti (ad esempio, ausili sessuali, prodotti cosmetici, creme, oli da massaggio). La restituzione di tali prodotti non è prevista dal Venditore se il Consumatore ha già aperto l'imballaggio che protegge direttamente il prodotto e/o ha iniziato a utilizzarlo come previsto, poiché non può essere escluso che il prodotto sia venuto a contatto con il corpo umano, i fluidi corporei o batteri, compromettendo così i suoi standard igienici o sanitari.

Per questi prodotti, il Consumatore può esercitare il diritto di recesso solo se l'imballaggio del prodotto non è stato aperto.

# **10. Garanzia**

## **10.1. Garanzia per difetti di conformità (Garanzia legale)**

In caso di prestazione difettosa da parte del Venditore, il Cliente ha diritto a presentare un reclamo ai sensi della garanzia per difetti di conformità.

Nel caso di un contratto con un consumatore, il Cliente può far valere i propri diritti di garanzia per i difetti del prodotto esistenti al momento della consegna entro un periodo di due anni dalla data di ricezione. Dopo questo periodo di due anni, il Cliente non può più far valere i diritti di garanzia.

Nel caso di un contratto non stipulato con un consumatore, la parte avente diritto può far valere i propri diritti di garanzia entro un periodo di un anno dalla data di ricezione.

Il Cliente può scegliere di richiedere la riparazione o la sostituzione, a meno che l'adempimento della soluzione scelta dal Cliente sia impossibile o comporti costi aggiuntivi sproporzionati per il Venditore rispetto alle altre soluzioni disponibili. Se il Cliente non richiede o non può richiedere la riparazione o la sostituzione, può richiedere una riduzione proporzionale del prezzo o, a proprie spese, può riparare il difetto da solo o farlo riparare da altri, oppure, come ultima risorsa, può recedere dal contratto. Il recesso non è consentito per difetti insignificanti.

Il Cliente può passare dalla soluzione di garanzia scelta a un'altra, ma il costo di questo cambiamento sarà a carico del Cliente, a meno che non sia giustificato o richiesto dal Venditore.

Il Cliente è tenuto a notificare al Venditore il difetto immediatamente dopo la sua scoperta, ma non oltre due mesi dalla data della scoperta.

Il Cliente può far valere il proprio reclamo di garanzia direttamente nei confronti del Venditore.

Entro sei mesi dalla data della prestazione, non vi sono altre condizioni per far valere un reclamo di garanzia oltre alla notifica del difetto al Venditore, purché il Cliente possa dimostrare che il prodotto è stato acquistato dal Venditore (presentando una fattura o una sua copia). In tali casi, il Venditore può essere esentato dalla garanzia solo se può confutare questa presunzione e dimostrare che il difetto è sorto dopo la consegna al Cliente. Se il Venditore può dimostrare che il difetto si è verificato a causa di un motivo attribuibile al Cliente, il Venditore non è obbligato ad accettare il reclamo di garanzia del Cliente. Dopo sei mesi dalla data della prestazione, l'onere della prova passa al Cliente per dimostrare che il difetto esisteva al momento della consegna.

Se il Cliente fa valere il proprio reclamo di garanzia relativo a una parte separabile del prodotto, il reclamo di garanzia non è considerato valido per le altre parti del prodotto.

## **10.2. Garanzia del prodotto**

In caso di difetto del prodotto (un bene mobile), il Cliente che si qualifica come consumatore può, a sua discrezione, far valere i diritti specificati nella Sezione 10.1 o la garanzia del prodotto.

Tuttavia, il Consumatore non può far valere contemporaneamente la garanzia per difetti di conformità e la garanzia del prodotto per lo stesso difetto. Se il Consumatore fa valere con successo la garanzia del prodotto, può far valere la garanzia per difetti di conformità per quanto riguarda il prodotto sostituito o la parte riparata nei confronti del produttore.

In base alla garanzia del prodotto, il Consumatore può richiedere solo la riparazione o la sostituzione del prodotto difettoso. Il risarcimento monetario, la riduzione del prezzo e il recesso non sono rimedi disponibili ai sensi della garanzia del prodotto, poiché non esiste alcun rapporto contrattuale tra il produttore e il Consumatore. Il Consumatore deve dimostrare il difetto quando fa valere un reclamo di garanzia del prodotto.

Un prodotto è considerato difettoso se non soddisfa i requisiti di qualità in vigore al momento in cui è stato immesso sul mercato o non possiede le caratteristiche descritte dal produttore.

Il Consumatore può far valere il proprio reclamo di garanzia del prodotto entro due anni dall'immissione del prodotto sul mercato da parte del produttore. Dopo questo periodo, il Consumatore perde tale diritto. Il Consumatore deve notificare al produttore il difetto senza indugio dopo averlo scoperto. Un difetto segnalato entro due mesi dalla sua scoperta è considerato segnalato senza indugio. Il Consumatore è responsabile per eventuali danni derivanti da una notifica ritardata.

Il Consumatore può far valere il proprio reclamo di garanzia del prodotto nei confronti del produttore o del distributore (Venditore) del bene mobile.

Secondo il Codice Civile, il produttore e il distributore sono considerati produttori.

Il produttore o distributore (Venditore) è esonerato dalla responsabilità della garanzia del prodotto solo se può dimostrare che:

- il prodotto non è stato fabbricato o distribuito nell'ambito della loro attività commerciale, oppure
- il difetto non era rilevabile dato lo stato delle conoscenze scientifiche e tecniche al momento dell'immissione del prodotto sul mercato, oppure

- il difetto è dovuto all'applicazione di normative legislative o regolamentari obbligatorie.

Il produttore o distributore (Venditore) deve dimostrare solo uno di questi motivi per essere esonerato dalla responsabilità.

## 11. Garanzia

Le garanzie obbligatorie per i beni di consumo sono disciplinate dal Decreto Governativo n. 151/2003 (IX. 22.) sulla garanzia obbligatoria per determinati beni di consumo durevoli. L'ambito di applicazione del decreto si riferisce esclusivamente a nuovi prodotti venduti nell'ambito di contratti con consumatori in Ungheria e inclusi nell'allegato del decreto.

**Per i nostri prodotti motorizzati e mobili sessuali, i periodi di garanzia sono i seguenti:**

- Per i prodotti con un prezzo di vendita pari o superiore a 25 € (o l'importo equivalente nella valuta locale del rispettivo paese, calcolato in base al tasso di cambio giornaliero) ma inferiore a 630 €, il periodo di garanzia è di 2 anni.
- Per i prodotti con un prezzo di vendita superiore a 630 €, il periodo di garanzia è di 3 anni.

La garanzia non pregiudica i diritti del Cliente ai sensi delle normative sulla garanzia legale.

Il periodo di garanzia inizia dalla data in cui il prodotto viene messo in funzione, che corrisponde alla data di adempimento indicata nella fattura emessa al Cliente. Tale fattura funge anche da certificato di garanzia per il prodotto.

La garanzia non copre i difetti che si verificano dopo la consegna del prodotto al Consumatore, come difetti derivanti da:

- Installazione impropria (a meno che non sia stata effettuata dal Venditore o da un suo rappresentante, o l'installazione impropria sia dovuta a errori nel manuale utente),
- Uso improprio contrario alle istruzioni del manuale utente,
- Conservazione scorretta, cattiva gestione o danni,
- Disastri naturali o altri fattori esterni.

**In caso di difetti coperti dalla garanzia, il Consumatore ha il diritto di:**

- Richiedere la riparazione o la sostituzione, a meno che l'adempimento della soluzione scelta sia impossibile o comporti costi aggiuntivi sproporzionati per il Venditore rispetto ad altre soluzioni, considerando il valore del prodotto in condizioni perfette, la gravità del difetto e il danno subito dal Consumatore a causa dell'adempimento del reclamo di garanzia.
- Se il Venditore non intraprende la riparazione o la sostituzione, non può completarla entro un tempo ragionevole o l'interesse del Consumatore alla riparazione o sostituzione viene meno, il Consumatore può richiedere una riduzione proporzionale del prezzo di acquisto, riparare il difetto a proprie spese, farlo riparare da altri o recedere dal contratto. Tuttavia, il recesso non è consentito per difetti minori.

La riparazione o sostituzione deve essere effettuata entro un tempo ragionevole, considerando le caratteristiche del prodotto e lo scopo previsto dal Consumatore, senza causare gravi inconvenienti. Il Venditore riparerà o sostituirà il prodotto entro un massimo di 8 giorni.

Se il prodotto non può essere riparato, il Venditore è obbligato a sostituirlo durante il periodo di garanzia. In questo caso non verrà offerta un'ulteriore riparazione.

Per le riparazioni possono essere utilizzati solo pezzi nuovi.

Il periodo durante il quale il Consumatore non può utilizzare il prodotto a causa della riparazione non conta ai fini del periodo di garanzia. Se il prodotto o una parte del prodotto viene sostituito o riparato, il periodo di garanzia si riavvia per il prodotto (o parte) sostituito (riparato) e per eventuali difetti derivanti dalla riparazione.

I costi relativi all'adempimento degli obblighi di garanzia sono a carico del Venditore.

Tuttavia, il Consumatore non può far valere sia la garanzia per difetti di conformità che la garanzia del prodotto per lo stesso difetto contemporaneamente, né può far valere una garanzia del prodotto e una garanzia del produttore allo stesso tempo. Nonostante queste limitazioni, i diritti derivanti dalla garanzia rimangono disponibili per il Consumatore indipendentemente dai diritti specificati nelle Sezioni 11.1 e 11.2.

### Esercizio dei Reclami di Garanzia o Garanzia Legale

Il Cliente può far valere i propri reclami di garanzia o garanzia legale per i prodotti acquistati di persona presso l'indirizzo del Venditore, tramite email o telefono.

Nome: Webshop Logisztika Kft.

Indirizzo: 1097 Budapest, Ecseri út 14-16

Email: [garancia@webshoplog.hu](mailto:garancia@webshoplog.hu)

Ulteriori informazioni sul reso dei prodotti e la conferma dei contratti possono essere trovate **qui**.

Se il prodotto etichettato come difettoso non presenta alcun difetto, e nessun altro difetto viene rilevato durante l'ispezione, il Venditore non è tenuto a rispettare alcun obbligo di garanzia, non sostituirà il prodotto né rimborserà il prezzo d'acquisto. In tali casi, il Cliente ha comunque il diritto di ritirare il prodotto di persona o richiedere una nuova consegna a proprie spese.

In caso di controversia legale, i nostri clienti possono anche avviare procedimenti dinanzi al Comitato di Conciliazione gestito dalle camere di commercio e industria della contea (o della capitale). Ulteriori informazioni sono disponibili qui: <https://www.bekeltetes.hu/>.

## 12. Limitazione di responsabilità

Acquistare nel Webshop implica che il Cliente sia consapevole delle possibilità e limitazioni di internet, in particolare riguardo alle prestazioni tecniche e agli eventuali errori.

Il Venditore non è in alcun modo responsabile per quanto segue, indipendentemente dal motivo:

- Mancata trasmissione o ricezione di qualsiasi dato via internet, o alterazione accidentale di qualsiasi dato.
- Qualsiasi guasto operativo della rete internet che ostacoli il corretto funzionamento del Webshop e del processo di acquisto.
- Qualsiasi malfunzionamento nelle linee di comunicazione o nei dispositivi di ricezione.
- Perdita di qualsiasi dato, inviato per posta non registrata o registrata, indipendentemente dal fatto che fosse in formato cartaceo o elettronico.
- Malfunzionamento di qualsiasi software.
- Le conseguenze di qualsiasi bug software, evento straordinario o malfunzionamento tecnico.

Il Venditore non è in alcun modo responsabile per danni diretti o indiretti derivanti dalla connessione del Cliente al Webshop o dalla sua visualizzazione.

Il Cliente è responsabile per eventuali danni derivanti dalla fornitura o divulgazione di dati personali di terzi nel Webshop. In tali casi, il Venditore fornirà piena collaborazione alle autorità competenti per identificare la persona responsabile della violazione.

I canali di comunicazione pubblica all'interno del Webshop (come la scrittura di recensioni di prodotti) sono disponibili a ciascun

Cliente a proprio rischio. Sebbene il Webshop non sia moderato automaticamente, se viene fatta una segnalazione o notifica riguardante contenuti illegali o dannosi, o se il Venditore ne viene a conoscenza in altro modo, il Venditore si riserva il diritto di rimuovere temporaneamente o permanentemente qualsiasi parte o tutto di tali contenuti senza spiegazione. In caso di violazioni ripetute o gravi, il Venditore ha il diritto di escludere permanentemente il Cliente dall'utilizzo del sito, inclusa la cancellazione della sua registrazione.

## 13. Diritti d'autore

Tutti i contenuti disponibili sull'interfaccia del Webshop (testi, articoli, descrizioni dei prodotti, informazioni, questi Termini e Condizioni Generali, immagini e altri dati) sono proprietà intellettuale del Venditore, senza alcuna limitazione geografica o temporale. È espressamente vietato utilizzare, modificare, copiare o in altro modo utilizzare qualsiasi contenuto scaricato dal Webshop per scopi diversi dall'acquisto di prodotti dal Webshop. In caso di violazione dei diritti di proprietà intellettuale del Venditore o di violazione di questo contratto, il Venditore avvierà immediatamente procedimenti legali contro la parte trasgressore. Utilizzando il Webshop, il Cliente riconosce che copiare o utilizzare i contenuti del Webshop per scopi diversi da quelli qui indicati costituisce una violazione (e una violazione di questi Termini e Condizioni Generali), anche se i contenuti non sono protetti da copyright. Per ogni violazione, il Cliente accetta di pagare al Venditore una penale di almeno 500 €, senza la necessità che il Venditore fornisca ulteriori prove dei danni.

Il Venditore si riserva il diritto di avviare procedimenti legali presso tribunali o autorità contro chiunque commetta o tenti di commettere una violazione durante l'uso del Webshop (incluso durante l'acquisto). Il Webshop non può essere ritenuto responsabile per qualsiasi violazione commessa da terzi nei confronti di un utente o Cliente.

In caso di qualsiasi violazione relativa all'uso del sito o di qualsiasi danno agli interessi del Venditore, quest'ultimo si riserva il diritto di sospendere immediatamente la registrazione del Cliente, eliminare i suoi dati personali e altri dati, e cancellare la sua registrazione. I dati possono continuare a essere trattati per scopi di procedimenti legali relativi alla violazione o al danno. Il Venditore non è tenuto a notificare al Cliente tali azioni.

È consentito inserire un collegamento ipertestuale al Webshop. Tuttavia, il Venditore si riserva il diritto di richiedere la rimozione di tali collegamenti senza fornire alcuna giustificazione.

Visualizzare il Webshop o qualsiasi sua parte su un altro dominio, come in un'applicazione a frame o come parte di un altro sito web, è possibile solo con previa autorizzazione scritta.

Qualsiasi sito web che inserisce un collegamento al Webshop non deve creare l'impressione che il Venditore sostenga o supporti i servizi o i prodotti offerti o venduti su quel sito.

Il sito web che collega al Webshop non deve fornire informazioni false sulla relazione legale tra il Venditore e il sito collegato, né sul Webshop stesso. Il Venditore agirà contro qualsiasi collegamento al Webshop che danneggi la reputazione o gli interessi del Venditore o del Webshop.

Alcuni servizi del Webshop collocano identificatori unici, noti come cookie, sul computer dell'utente. Questi cookie sono utilizzati esclusivamente per facilitare l'autenticazione degli utenti, e l'operatore non li utilizza per altri scopi. Disattivare i cookie non impedisce l'uso dei servizi del Webshop.

## 14. Protezione dei dati

Le informazioni riguardanti il trattamento dei dati nel Webshop sono disponibili al seguente link: <https://www.desirel.com/it/privacy-policy>.

### Pagamento Barion One-Click (Dati della carta salvati)

Il sistema Barion offre ai clienti la possibilità di utilizzare il pagamento "One-Click", in cui i dati della carta di credito vengono memorizzati in modo sicuro sotto forma di token. Il vantaggio di questa funzione è che gli acquisti futuri possono essere completati più rapidamente senza dover reinserire i dati della carta. I dati della carta salvati possono essere eliminati in qualsiasi momento dal cliente tramite il proprio account nel sistema UNAS o attraverso la piattaforma Barion. Il servizio di pagamento è fornito da Barion Payment Zrt., un istituto finanziario autorizzato dalla Banca Nazionale d'Ungheria.

## 15. Gestione dei reclami

L'indirizzo, il numero di telefono e l'indirizzo postale per la presentazione dei reclami e per le comunicazioni sono gli stessi dei contatti del Servizio Clienti elencati al paragrafo n. 1 del documento dei Termini e Condizioni Generali.

I clienti possono presentare i loro reclami per iscritto al Servizio Clienti.

Il Venditore esaminerà immediatamente qualsiasi reclamo verbale e lo risolverà, se necessario. Se il Cliente non è d'accordo con la gestione del reclamo, il Venditore registrerà immediatamente per iscritto il reclamo e la sua posizione sulla questione, fornendone una copia al Cliente. Se l'indagine immediata del reclamo non è possibile, il Venditore registrerà prontamente il reclamo per iscritto e ne fornirà una copia al Cliente, dopodiché procederà secondo le regole per la gestione dei reclami scritti.

In caso di reclamo verbale fatto per telefono o tramite altri servizi di comunicazione elettronica, il Venditore invierà una copia del reclamo registrato al Cliente contemporaneamente alla risposta sostanziale.

In tutti gli altri casi, il Venditore procederà secondo le regole per la gestione dei reclami scritti.

I reclami presentati per telefono o altri dispositivi di comunicazione riceveranno un identificatore unico, che semplificherà il monitoraggio del reclamo in futuro.

Il Venditore fornirà una risposta sostanziale ai reclami scritti entro 30 giorni. Ai fini del presente accordo, questo include l'invio della risposta per posta.

Se il reclamo viene respinto, il Venditore informerà il Cliente del motivo del rifiuto.

### 15.1. Altri Rimedi Legali

Se una controversia tra il Venditore e il Cliente non viene risolta attraverso le trattative con il Venditore, il Cliente, che si qualifica come consumatore, può rivolgersi all'organismo di conciliazione competente per il suo luogo di residenza o domicilio e avviare un procedimento, oppure può rivolgersi all'organismo di conciliazione competente per la sede legale del Venditore. Inoltre, il Cliente ha a disposizione i seguenti rimedi legali:

#### a) Reclamo all'Autorità per la Protezione dei Consumatori

Se il Cliente ritiene che i propri diritti di consumatore siano stati violati, può presentare un reclamo all'autorità per la protezione dei consumatori nel suo luogo di residenza. Dopo aver valutato il reclamo, l'autorità deciderà se avviare un procedimento di protezione dei consumatori.

I clienti possono trovare l'autorità competente in base all'area del reclamo tramite il seguente link:

[https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi\\_hatosag](https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag)

#### **b) Risoluzione delle Controversie tramite la Piattaforma Online dell'Unione Europea**

In caso di controversia relativa a un contratto di vendita online, i consumatori possono risolvere le controversie transfrontaliere elettronicamente tramite la piattaforma online disponibile al seguente link:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=EN>

Per fare ciò, il Consumatore deve registrarsi sulla piattaforma, compilare una domanda e inviarla elettronicamente alla piattaforma per l'organismo di conciliazione competente.

#### **c) Avvio di Procedimenti dinanzi all'Organismo di Conciliazione**

Informazioni di contatto per gli Organismi di Conciliazione:

<https://bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

Se il Venditore respinge il reclamo del Cliente, quest'ultimo ha il diritto di avviare procedimenti di conciliazione presso l'organismo di conciliazione competente per il suo luogo di residenza o domicilio. L'inizio del procedimento di conciliazione è subordinato al tentativo del Cliente di risolvere la controversia direttamente con il Venditore.

L'organismo di conciliazione ha la competenza di risolvere le controversie tra consumatori al di fuori dei procedimenti giudiziari. Il suo compito è cercare di facilitare un accordo tra il Venditore e il Cliente per risolvere la controversia.

Il procedimento di conciliazione viene avviato su richiesta del Consumatore. La domanda deve essere presentata per iscritto al presidente dell'organismo di conciliazione.

#### **Organismo di conciliazione competente per la sede legale del Venditore:**

##### **Organismo di Conciliazione di Budapest**

Indirizzo: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

Indirizzo postale: 1253 Budapest, Pf.: 10

Email: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Fax: +36 (1) 488 21 86

Telefono: +36 (1) 488 21 31

Durante i procedimenti di conciliazione, il Venditore è obbligato a cooperare.

Ai fini delle regole sugli organismi di conciliazione, i consumatori sono definiti come organizzazioni civili, chiese, condomini, cooperative abitative, micro, piccole e medie imprese che acquistano, ordinano, ricevono, utilizzano beni o ricevono comunicazioni commerciali o offerte relative a beni.

#### **d) Avvio di Procedimenti Giudiziari**

Il Cliente ha il diritto di far valere il proprio reclamo derivante dalla controversia con il Venditore dinanzi ai tribunali, ai sensi del Codice Civile (Legge V del 2013) e del Codice di Procedura Civile (Legge CXXX del 2016).

*Ultima modifica: 19.02.2026.*