

# Politica di restituzione dei beni acquistati sul sito

[www.januszkoman.com](http://www.januszkoman.com)

**Il consumatore** ha il diritto di restituire la merce acquistata sul sito [www.januszkoman.com](http://www.januszkoman.com)

Puoi annullare l'acquisto entro 14 giorni.

Tuttavia, ci sono eccezioni a questa regola.

In caso di consegna di contenuto digitale su supporto durevole (es. CD, DVD), il contratto è considerato vendita di beni di consumo.

Una categoria separata (non classificata né come bene di consumo né come servizio) è costituita dai contenuti digitali forniti in modo immateriale, ad esempio scaricandoli da Internet.

Se il contenuto digitale viene scaricato direttamente dal sito, il consumatore ha diritto di recedere dal contratto a condizione che non abbia iniziato ad eseguirlo.

Se l'esecuzione del contratto ha inizio (es. download di file dal server), il consumatore non ha diritto di recedere se sono soddisfatte tutte le seguenti condizioni:

- la fornitura è iniziata con il consenso espresso del consumatore prima della data di scadenza termine per il recesso dal contratto;
- l'imprenditore informato della perdita del diritto di recedere dal contratto.

Se una delle due condizioni menzionate non è soddisfatta, il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto.

Quanto tempo occorre per restituire la merce acquistata online?

**Il consumatore** ha diritto di restituire/cambiare il bene acquistato online entro 14 giorni di calendario dalla data di presa in possesso del bene.

L'imprenditore ha 14 giorni per restituire il denaro/sostituirlo e il consumatore ha 14 giorni per restituire la licenza.

L'imprenditore può trattenere il pagamento finché non riceve la restituzione della licenza o finché non riceve la prova della spedizione.

Se il consumatore non è stato informato del diritto di recedere dal contratto, tale diritto scade dopo 12 mesi.

Non è necessario fornire motivazioni per le dimissioni. La possibilità di reso non dipende dal consenso del venditore: si tratta di una dichiarazione di volontà unilaterale.

Come restituire la merce?

Per recedere dal contratto è necessario informare il venditore, preferibilmente per iscritto. Puoi utilizzare il modulo dell'imprenditore, se ne hai uno, oppure utilizzare il modulo del Consumer Rights Act. Le copie devono essere conservate a fini probatori.

Il consumatore sostiene le spese di spedizione della merce al venditore, se ne è stato informato.

Il venditore copre i costi di consegna degli articoli al consumatore.

## Acquistare un servizio

Se, su espressa richiesta del consumatore, la fornitura del servizio inizia immediatamente, in caso di recesso dal contratto il consumatore è tenuto a pagare i servizi forniti fino al recesso dal contratto.

Quali beni non possono essere restituiti?

- merci che si deteriorano rapidamente o hanno una durata di conservazione breve (ad esempio prodotti alimentari)
- beni fabbricati secondo le specifiche del consumatore o chiaramente personalizzati (ad esempio mobili su misura, abiti su misura, gioielli incisi)
- beni sigillati che non si prestano ad essere restituiti per motivi igienici o legati alla protezione della salute, la cui confezione è stata aperta dopo la consegna (ad es. medicinali, salviette umidificate)
- registrazioni sonore, spartiti (jpg, png), registrazioni visive o software informatici, la cui confezione è stata aperta dopo la consegna
- servizi di alloggio (non ad uso abitativo), trasporto di merci, noleggio auto, ristorazione, servizi relativi a attività ricreative, di intrattenimento, manifestazioni sportive o culturali, se nel contratto è specificato il giorno o il periodo di prestazione del servizio.

NOTA: la legge sui diritti dei consumatori non si applica ai contratti di trasporto passeggeri, ai contratti di eventi turistici o ai contratti di multiproprietà.

## Acquisto all'estero - reso possibile

In ogni Paese dell'Unione Europea i consumatori hanno lo stesso diritto di recedere dal contratto entro 14 giorni in conformità alla Direttiva 2011/83 sui diritti dei consumatori.

Cosa succede se il negozio online si rifiuta di accettare il reso?

Se hai effettuato un acquisto in un negozio registrato nell'Unione Europea, Gran Bretagna, Norvegia o Islanda, contatta il Centro Europeo Consumatori tramite e-mail: [ECCNET-PL@ec.europa.eu](mailto:ECCNET-PL@ec.europa.eu) o telefonicamente al numero

**22 55 60 600** - gli avvocati sono in servizio dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 14:00

Se hai un problema con un imprenditore polacco, puoi ricevere aiuto:

- ai numeri 801 440 220 e 22 290 89 16 della Consumer Helpline, gestita dalla Fondazione Consumatori, dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 18:00, tariffa secondo la tariffa dell'operatore.
- presso il Centro di consulenza elettronica per i consumatori, dove gli esperti dell'Associazione del Distretto, dell'Associazione dell'Aquila e dell'Associazione Euro-Concret forniscono risposte elettroniche a: Advice@dlakonsumentow.pl,
- con il difensore civico dei consumatori comunale o distrettuale

### **Il diritto all'informazione**

Il commerciante è tenuto a informare il consumatore in modo chiaro e visibile e immediatamente prima di effettuare un ordine su quanto segue:

- dati identificativi dell'imprenditore
- caratteristiche fondamentali del prodotto o servizio
- il prezzo o corrispettivo totale comprensivo delle imposte, nonché delle spese di spedizione, dei servizi postali e di ogni altro costo aggiuntivo
- modalità di pagamento, consegna o prestazione
- procedura di reclamo applicata
- in caso di diritto di recesso dal contratto – condizioni, termini e modalità di recesso
- spese di restituzione degli articoli in caso di recesso dal contratto
- la data durante la quale l'offerta o il prezzo restano vincolanti

**Il consumatore** deve essere consapevole che l'ordine comporta l'obbligo di pagare. La conferma dell'ordine effettuato dovrà essere chiaramente e facilmente contrassegnata dalla dicitura "ordine con obbligo di pagamento" o dicitura equivalente.

Al più tardi all'inizio del processo di ordinazione, il Consumatore deve avere accesso alle informazioni sulle possibili restrizioni di consegna e sui metodi di pagamento accettati.

Il consumatore conferma di aver letto il contenuto del contratto e conferma questo fatto effettuando un ordine di brani sul sito web [www.januszkoman.com](http://www.januszkoman.com)

L'imprenditore deve fornire le licenze per le condizioni d'uso degli spartiti (license\_notes) e delle opere del compositore e arrangiatore Janusz Koman prodotte nel formato di brani mp3 e spartiti (JPG e png) per uso privato e personale del cliente (license\_product) in allegato alla merce.

### **Procedura di reklamo**

I reclami riguardanti i Servizi potranno essere presentati per iscritto, sotto forma di lettera raccomandata, al seguente indirizzo:

- **KOMAN PRODUCTION**, 07-201 Wyszaków, ul. Targowa 6 o elettronicamente al seguente indirizzo: **koman\_shop@onet.pl**
- La presentazione del reclamo deve contenere il nome della persona che presenta il reclamo (nome, cognome, indirizzo di residenza, indirizzo e-mail) e una descrizione dell'evento che ha dato origine al reclamo.
- Esempio di modulo di recesso dal contratto
- I reclami verranno presi in considerazione entro 14 giorni dalla data di ricevimento della notifica da parte di **KOMAN PRODUCTION**