

## CERTIFICATO DI GARANZIA - CALZATURE

**Gentile cliente, la ringraziamo per aver acquistato le nostre scarpe. Questo certificato di garanzia contiene tutte le informazioni e le istruzioni per una corretta scelta, uso e pulizia delle vostre calzature. La soddisfazione del cliente è il nostro obiettivo principale.**

Tutta la gamma di prodotti offerta sul nostro sito Belenka.sk è conforme alle norme di qualità (previste dalle normative tecniche: STN 795600 – Calzature, e dalle Normative comuni STN 795650 – Difetti e vizi di conformità ammessi per la scarpa da passeggio, elegante, sportiva ed altro tipo di scarpa) ed al contenuto trasmette un senso di affidabilità nelle normali e prevedibili condizioni d'uso (Legge n. 250/2007 del T.U. sulla tutela del consumatore in vigore).

Qualora insorgesse un motivo di reclamo, da parte del consumatore sul prodotto acquistato, nei confronti della società Be Lenka, s.r.o., esso viene regolato dalla Normativa sulla garanzia. La Normativa sulla garanzia è stata redatta ai sensi della Legge n. 40/1964 del T.U., Codice civile e legge n. 250/2007 del T.U. in vigore sulla tutela del consumatore ed è pubblicata sul nostro sito [www.belenka.sk](http://www.belenka.sk).

Il certificato di garanzia, insieme alla relativa prova d'acquisto, vanno conservati per l'eventuale reclamo. La garanzia non comprende la modifica delle caratteristiche della calzatura dovuta alla naturale usura e/o la modifica delle caratteristiche dei materiali nonché i difetti derivanti dalla non osservanza delle istruzioni ed avvertenze per la pulizia e dagli usi impropri menzionati in questo certificato di garanzia.

### NORMATIVA E TERMINI DI GARANZIA

1. Il venditore risponde per i difetti che si presentano alla consegna del prodotto al compratore e per i difetti che si manifestano durante il periodo di garanzia. Per quanto riguarda gli articoli già usati il venditore non risponde per i difetti derivati dall'uso e dal logoramento. Per gli articoli venduti sottoprezzo, per un difetto accertato, il venditore non risponde per il difetto che ha determinato un prezzo inferiore.
2. La garanzia per il consumatore finale, inteso come persona fisica, è di 24 (ventiquattro) mesi per gli articoli nuovi e 12 (dodici) mesi per gli articoli usati. Per il consumatore che opera nel settore imprenditoriale la garanzia è di 12 (dodici) mesi sia per gli articoli nuovi che per quelli usati. La garanzia parte con la consegna del prodotto al compratore o ad un'altra persona delegata al ritiro.
3. Il reclamo viene regolato dalla Normativa sulla garanzia. Il compratore con la trasmissione dell'ordine conferma di aver letto le condizioni di vendita e di garanzia del prodotto incluse le informazioni relative alle situazioni in cui è possibile rivendicare il reclamo ai sensi della Normativa § 18 art. 1 legge n.250/2007 del T.U. sulla tutela del consumatore.
4. La Normativa sulla garanzia riguarda la merce acquistata online sul sito [www.belenka.sk](http://www.belenka.sk).
5. Il compratore ha diritto di rivendicare la garanzia solo sulla merce acquistata dal venditore e per i difetti causati dal produttore, fornitore o venditore, limitatamente alla durata della garanzia.
6. Il compratore deve effettuare il reclamo per i difetti riscontrati dal prodotto presso il venditore senza indebiti ritardi in caso contrario il diritto del compratore si estingue. La pratica del reclamo ha inizio con la consegna del prodotto contestato alla filiale del venditore. Le spese di trasporto sono a carico del compratore.
7. Il compratore è obbligato a controllare il prodotto al momento della consegna dell'acquisto. In caso contrario può rivendicare il diritto al reclamo solo se dimostra che il prodotto presentava tali difetti già nel momento del recapito.
8. Se il prodotto presenta dei difetti il compratore ha diritto al recesso portando a spese proprie la merce pulita secondo le istruzioni di trattamento di quel particolare prodotto insieme agli eventuali accessori e relativa prova d'acquisto (fattura) nella sede del venditore allegando alla richiesta una dettagliata descrizione dei difetti. La merce restituita al venditore in contrassegno non viene ritirata.
9. Il venditore conferma al compratore di aver ricevuto il reclamo in forma appropriata, ad esempio via email oppure in forma scritta.
10. Il compratore non ha diritto alla garanzia per i difetti noti al momento dell'acquisto né a seguito delle circostanze particolari presenti al momento dell'acquisto di cui era a conoscenza.
11. Il diritto del compratore alla garanzia presso il venditore cessa nei questi casi:
  - non presentando la fattura o gli eventuali accessori,
  - non sollevando obiezioni sui difetti visibili presenti alla consegna della merce,
  - non rivendicando la garanzia in modo sollecito dopo aver scoperto i difetti,
  - dopo la decorrenza del periodo di garanzia,
  - per eventuali danni causati dal compratore,
  - per i danni subiti durante il trasporto,
  - qualora il compratore violi i suoi obblighi di cui ai punti 5 e 6 di queste condizioni generali di vendita,
  - qualora il prodotto, in modo imprevisto, venga danneggiato in modo irreversibile,
  - qualora il prodotto venga danneggiato da eventi naturali o da cause di forza maggiore,
  - qualora il prodotto si sia logorato con l'uso da un utilizzo improprio o da trattamenti di pulizia, lavaggio ed asciugatura non idonei, esponendolo a condizioni atipiche.

12. La garanzia sul prodotto non si applica nei seguenti casi:
  - per la normale usura,
  - per la sporcizia del prodotto o di sue parti,
  - per negligenza nella cura del prodotto,
  - per l'uso del prodotto in condizioni non conformi, per temperatura, polverosità, umidità, agenti chimici e meccanici, al normale uso del prodotto,
  - per gli interventi apportati al prodotto da una persona non autorizzata (correzioni o modifiche inappropriate),
  - per l'uso non conforme alle istruzioni, norme tecniche o altra documentazione del prodotto oppure per l'uso diverso per il quale è destinato,
  - per i danni meccanici come strappo, taglio, alta temperatura, prodotto danneggiato intenzionalmente o in modo imprudente, graffiando i singoli strati del prodotto e simili,
  - non sollevando obiezioni sui difetti visibili presenti alla consegna della merce,
  - dopo la decorrenza della garanzia.
13. Il venditore è obbligato ad accettare il reclamo ed a concluderlo con la restituzione del prodotto riparato, con la sostituzione del prodotto, con la restituzione dell'importo pagato per il prodotto, con l'applicazione di uno sconto in linea con il prezzo della merce notificando per iscritto il diritto alla garanzia è stato adempiuto oppure con l'esposizione dei motivi per i quali la richiesta viene respinta.
14. La garanzia si applica solo ai difetti elencati per i quali la garanzia è applicabile.
15. Qualora si tratti di un danno riparabile il venditore risolve il reclamo correggendo il difetto. Il Venditore può sempre sostituire un articolo difettoso con un articolo privo di difetti.
16. Qualora si tratti di un difetto non correggibile e che ne impedisce il normale uso, il Compratore ha diritto al cambio del prodotto, al recesso dal contratto d'acquisto oppure ad un'adeguato sconto sull'importo pagato.
17. Qualora il prodotto venduto ad un prezzo inferiore oppure il prodotto usato presenti un difetto per il quale il Venditore è responsabile, il Compratore ha diritto ad un adeguato sconto in sostituzione del diritto di cambio.
18. Il venditore si riserva il diritto di cambiare la merce difettosa con un altro prodotto con caratteristiche simili. Se il prodotto viene sostituito la garanzia decorre dal momento della consegna del nuovo prodotto.
19. Il venditore è obbligato a dar seguito alla domanda di reclamo ed informare dell'esito il compratore, consumatore finale, in forma scritta (anche per email) entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla data in cui è stata presentata la domanda.
20. Per il reclamo che è stato presentato dal compratore, non consumatore finale, non è applicabile il termine di 30 (trenta) giorni previsti dalla legge sulla tutela del consumatore finale. In questo caso la legge non prevede termini di tempo. Il Venditore si impegna comunque a concludere il reclamo entro 40 (quaranta) giorni.
21. La garanzia si estende per il periodo in cui il compratore non poteva usare la merce perché era in riparazione garantita.
22. Il consumatore ha diritto a chiedere una soluzione alternativa ai sensi della legge n. 391/2015 T.U. sulle soluzioni alternative dei conflitti del consumatore qualora il venditore abbia risposto alla richiesta di garanzia in modo negativo secondo l'art. 14 oppure non ha risposto entro i 30 giorni dalla data in cui è stata presentata il reclamo. Il consumatore può rivolgersi all'istituto per la soluzione alternativa dei conflitti che è l'Ispektorato del commercio della Repubblica Slovacca, con sede in via Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27, tel.: +421 2 582 721 23, +421 2 585 721 41, fax: +421 2 534 149 96, e-mail: [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk), [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk). Se il consumatore è cittadino di un'altro paese dell'Unione Europea (conflitto oltre confine) può rivolgersi al centro europeo dei consumatori, con sede in via Mierová 19, 82 15 Bratislava 212, tel.: +421 2 485 420 19, e-mail: [info@esc-sr.sk](mailto:info@esc-sr.sk).

**be lenka** 

Be Lenka, s.r.o., Obchodná 9076/3D, 010 08 Žilina, Slovacchia,  
IČO (numero di identificazione): 51085291, Iscritta nel registro delle imprese del tribunale distrettuale di Žilina, sezione: Sro, numero di registro: 68526/ L