

## CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA ONLINE SUL SITO TENNIS-ZONE.IT

In vigore dal 29.07.2024

INDICE:

1. **DISPOSIZIONI GENERALI**
2. **SERVIZI ELETTRONICI NEL NEGOZIO ONLINE**
3. **TERMINI E CONDIZIONI PER LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO DI VENDITA**
4. **MODALITÀ E TERMINI DI PAGAMENTO DEI PRODOTTI**
5. **COSTO, MODALITÀ E TERMINI DI CONSEGNA E RITIRO DEI PRODOTTI**
6. **PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE RECLAMAZIONI**
7. **MODALITÀ EXTRAGIUDIZIARIE PER LA RISOLUZIONE DELLE RECLAMAZIONI E PERSEGUIMENTO DEI DIRITTI E ACCESSO A QUESTE PROCEDURE**
8. **DIRITTO DI RECESSO DAL CONTRATTO**
9. **DISPOSIZIONI RELATIVE AGLI IMPRENDITORI**
10. **RECENSIONI DEI PRODOTTI**
11. **DISPOSIZIONI FINALI**
12. **MODELLO MODULO**

Il negozio online [www.tennis-zone.it](http://www.tennis-zone.it) tutela i diritti dei consumatori. Il consumatore non può rinunciare ai diritti a lui conferiti dalla Legge sui Diritti dei Consumatori. Le disposizioni contrattuali meno favorevoli per il consumatore rispetto alle disposizioni della Legge sui Diritti dei Consumatori sono nulle, e al loro posto si applicano le disposizioni della Legge sui Diritti dei Consumatori. Pertanto, le disposizioni del presente Regolamento non hanno lo scopo di escludere o limitare alcun diritto dei consumatori conferiti loro dalla legge, e ogni eventuale dubbio deve essere risolto a vantaggio del consumatore. In caso di eventuali incongruenze tra le disposizioni del presente Regolamento e le disposizioni sopra citate, prevalgono queste ultime e devono essere applicate.

### 1. DISPOSIZIONI GENERALI

1.1. Il negozio online accessibile all'indirizzo web [www.tennis-zone.it](http://www.tennis-zone.it) è gestito dalla società Strefa Tenisa Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka Komandytowa con sede a Varsavia (indirizzo e indirizzo per le consegne: Al. Bohaterów Września 12, 02-389 Varsavia); registrata presso il Registro delle Imprese del Registro Nazionale delle Imprese con il numero KRS 0000545256; tribunale di registrazione dove è conservata la documentazione della società: Tribunale distrettuale di Varsavia, XII Dipartimento Economico del Registro Nazionale delle Imprese; NIP: 7010469498; REGON: 360859723; indirizzo email: [info@tennis-zone.it](mailto:info@tennis-zone.it) e numero di telefono di contatto: (+48) 22 823 37 48.

1.2. Il presente Regolamento è rivolto sia ai consumatori che agli imprenditori che utilizzano il negozio online, a meno che una disposizione specifica del Regolamento indichi diversamente.

1.3. L'Amministratore dei dati personali trattati nel negozio online in relazione all'adempimento delle disposizioni del presente Regolamento è il Venditore. I dati personali sono trattati per le finalità, per il periodo e in base alle basi e ai principi indicati nell'informativa sulla privacy pubblicata sul sito web del negozio online. L'informativa sulla privacy contiene principalmente le regole relative al trattamento dei dati personali da parte dell'Amministratore nel negozio online, comprese le basi, le finalità e il periodo del trattamento dei dati personali, nonché i diritti delle persone cui si riferiscono i dati, nonché le informazioni sulle modalità di utilizzo nel negozio online di cookie e strumenti analitici. L'utilizzo del negozio online, compreso l'acquisto, è volontario. Analogamente, la comunicazione dei dati personali da parte dell'Utente del negozio online o del Cliente è volontaria, fatta salva l'eccezione indicata nell'informativa sulla privacy (conclusione del contratto e obblighi legali del Venditore).

1.4. Definizioni:

1.4.1. GIORNO LAVORATIVO - un giorno da lunedì a venerdì, esclusi i giorni festivi legali.

1.4.2. MODULO DI REGISTRAZIONE - modulo disponibile nel negozio online che consente di creare un Account.

1.4.3. MODULO D'ORDINE - Servizio Elettronico, modulo interattivo disponibile nel negozio online che consente di effettuare un Ordine, in particolare aggiungendo Prodotti al carrello e specificando le condizioni dell'Accordo di Vendita, compresi i metodi di consegna e pagamento.

1.4.4. CLIENTE - (1) persona fisica con capacità legale, salvo le eccezioni previste dalle disposizioni legali generali anche la persona fisica con capacità legale limitata; (2) persona giuridica; o (3) un'entità non dotata di personalità giuridica, a cui la legge attribuisce la capacità giuridica; - che ha stipulato o intende concludere un Accordo di Vendita con il Venditore.

1.4.5. CODICE CIVILE - legge del codice civile del 23 aprile 1964 (Dz.U. 1964 nr 16, poz. 93 con modifiche).

1.4.6. ACCOUNT - Servizio Elettronico, contrassegnato da un nome individuale (login) e password fornita dall'Utente che costituisce una raccolta di risorse nel sistema informatico del Fornitore in cui vengono conservati i dati forniti dall'Utente e le informazioni sugli Ordini effettuati nel negozio online.

1.4.7. NEWSLETTER - Servizio Elettronico, servizio di distribuzione elettronica offerto dal Fornitore tramite posta elettronica e SMS, che consente a tutti gli Utenti che ne usufruiscono di ricevere automaticamente dal Fornitore contenuti periodici delle successive edizioni della newsletter che contiene informazioni sui Prodotti, novità e promozioni nel negozio online.

1.4.8. PRODOTTO - un bene mobile disponibile nel negozio online che costituisce oggetto di un Accordo di Vendita tra il Cliente e il Venditore.

1.4.9. CONDIZIONI - il presente regolamento del negozio online.

1.4.10. NEGOZIO ONLINE - negozio online del Fornitore accessibile all'indirizzo web: [www.tennis-zone.it](http://www.tennis-zone.it).

1.4.11. VENDITORE; FORNITORE - la società Strefa Tenisa Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka Komandytowa con sede a Varsavia (indirizzo e indirizzo per le

comunicazioni: Al. Bohaterów Września 12, 02-389 Varsavia); registrata presso il Registro delle Imprese del Registro Nazionale delle Imprese con il numero KRS 0000545256; tribunale di registrazione dove è conservata la documentazione della società: Tribunale distrettuale di Varsavia, XII Dipartimento Economico del Registro Nazionale delle Imprese; NIP: 7010469498; REGON: 360859723 e indirizzo email: [info@tennis-zone.it](mailto:info@tennis-zone.it).

1.4.12. ACCORDO DI VENDITA - un accordo di vendita di un Prodotto stipulato o da stipulare tra il Cliente e il Venditore tramite il negozio online.

1.4.13. SERVIZIO ELETTRONICO - servizio erogato elettronicamente dal Fornitore a favore dell'Utente tramite il negozio online.

1.4.14. UTENTE - (1) una persona fisica con capacità legale, salvo le eccezioni previste dalle disposizioni legali generali anche la persona fisica con capacità legale limitata; (2) persona giuridica; o (3) un'entità non dotata di personalità giuridica, a cui la legge attribuisce la capacità giuridica; che usufruisce o intende usufruire del Servizio Elettronico.

1.4.15. LEGGE SUI DIRITTI DEI CONSUMATORI - legge del 30 maggio 2014 sui diritti dei consumatori (Dz.U. 2014 pos. 827 con modifiche).

1.4.16. LEGGE SUL VALORE AGGIUNTO - legge del 11 giugno 2004 sull'imposta sul valore aggiunto (Dz.U. 2004 nr 54 pos. 535 con modifiche).

1.4.17. ORDINE - dichiarazione di volontà del Cliente inviata tramite il Modulo d'Ordine e diretta a conclusione di un Accordo di Vendita di un Prodotto con il Venditore.

## **2. SERVIZI ELETTRONICI NEL NEGOZIO ONLINE**

2.1. Nel negozio online sono disponibili i seguenti Servizi Elettronici: Account, Modulo d'Ordine e Newsletter.

2.1.1. Account - l'utilizzo dell'Account è possibile dopo aver completato due passaggi consecutivi da parte dell'Utente: (1) compilazione del Modulo di Registrazione, (2) clic su "Continua". Nel Modulo di Registrazione, l'Utente deve fornire i seguenti dati: nome e cognome/ragione sociale, indirizzo (via, numero civico/appartamento, codice postale, città, paese), indirizzo email, numero di telefono e password.

2.1.1.1. Il Servizio Elettronico Account è fornito gratuitamente per un periodo illimitato. L'Utente ha la possibilità di cancellare (rinunciare all'Account) in qualsiasi momento e senza specificare il motivo, inviando una richiesta appropriata al Fornitore, in particolare via email all'indirizzo: [info@tennis-zone.it](mailto:info@tennis-zone.it) o per iscritto all'indirizzo: Al. Bohaterów Września 12, 02-389 Varsavia.

2.1.2. Modulo d'Ordine - l'uso del Modulo d'Ordine inizia quando il Cliente aggiunge il primo Prodotto al carrello virtuale nel negozio online. L'invio dell'Ordine avviene dopo che il Cliente ha completato due passaggi consecutivi: (1) compilazione del Modulo d'Ordine e (2) clic sul sito web del negozio online, dopo aver compilato il Modulo d'Ordine, sul campo "Ordina e paga" - fino a quel momento c'è la possibilità di modificare autonomamente i dati inseriti (a tale scopo, seguire i messaggi visualizzati e le informazioni disponibili sul sito web del negozio online). Nel Modulo d'Ordine, il Cliente deve fornire i seguenti dati relativi al Cliente: nome e cognome/ragione sociale, indirizzo (via, numero civico/appartamento, codice postale, città, paese), indirizzo email, numero di telefono e dati relativi all'Accordo di Vendita: Prodotto/i,

quantità del Prodotto/i, luogo e modalità di consegna del Prodotto/i, modalità di pagamento. Per i Clienti non consumatori, è anche necessario fornire il nome dell'azienda e il numero di partita IVA.

2.1.2.1. Il Servizio Elettronico Modulo d'Ordine è gratuito e ha natura monouso, termina al momento dell'invio dell'Ordine tramite di esso o in anticipo se il Cliente cessa di inviare l'Ordine tramite di esso.

2.1.3. Newsletter - l'utilizzo del Newsletter avviene dopo aver completato tre passaggi consecutivi da parte dell'Utente: (1) inserimento nella scheda "Newsletter" visibile sul sito web del negozio online dell'indirizzo email al quale si desidera ricevere le edizioni successive del Newsletter, (2) clic su "Iscriviti", e quindi (3) conferma dell'iscrizione al Newsletter tramite clic sul link di conferma inviato all'indirizzo email fornito. È anche possibile iscriversi al Newsletter selezionando l'apposita casella di controllo durante la creazione di un Account o la compilazione di un Ordine - al momento della creazione di un Account o dell'invio di un Ordine, l'Utente viene iscritto al Newsletter.

2.1.3.1. Il Servizio Elettronico Newsletter è gratuito e ha una durata illimitata. L'Utente ha la possibilità di cancellarsi dal Newsletter (rinunciare al Newsletter) in qualsiasi momento e senza specificare il motivo, inviando una richiesta appropriata al Fornitore, in particolare via email all'indirizzo: [info@tennis-zone.it](mailto:info@tennis-zone.it) o per iscritto all'indirizzo: Al. Bohaterów Września 12, 02-389 Varsavia.

2.2. I requisiti tecnici necessari per collaborare con il sistema informatico utilizzato dal Fornitore sono: (1) un computer, un laptop o altro dispositivo multimediale con accesso a Internet; (2) accesso a una casella di posta elettronica; (3) un browser web nella versione aggiornata: Mozilla Firefox, Internet Explorer, Microsoft EDGE, Opera, Google Chrome, Safari; (4) risoluzione minima dello schermo consigliata: 1024x768; (5) abilitare la capacità di salvare i file cookie e supportare JavaScript nel browser web.

2.3. L'Utente è tenuto a utilizzare il negozio online in conformità con la legge e le buone pratiche, tenendo conto del rispetto dei diritti personali e dei diritti d'autore e della proprietà intellettuale del Fornitore e di terzi. L'Utente è tenuto a fornire dati che rispecchino la realtà. All'Utente è vietato fornire contenuti illegali.

2.4. La procedura di reclamo per i Servizi Elettronici è indicata al punto 6. del Regolamento.

### **3. TERMINI E CONDIZIONI PER LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO DI VENDITA**

3.1. La conclusione del Contratto di Vendita tra il Cliente e il Venditore avviene previa presentazione di un Ordine da parte del Cliente tramite il Modulo d'Ordine nel Negozio Online, come previsto nel punto 2.1.2 del Regolamento.

3.2. Il prezzo del Prodotto visualizzato sulla pagina del Negozio Online è espresso in EURO e include le tasse. Il Cliente è informato sul costo totale, comprese le imposte, del Prodotto oggetto dell'Ordine, nonché sulle spese di consegna (incluse le spese di trasporto, consegna e servizi postali) e su altri costi, quando non è possibile determinare l'importo di queste spese, e sull'obbligo di pagarle, durante la procedura di ordinazione sulle pagine del Negozio Online, anche al momento in cui il Cliente manifesta la volontà di stipulare il Contratto di Vendita.

3.3. Procedura di conclusione del Contratto di Vendita nel Negozio Online mediante il Modulo d'Ordine

3.3.1. La conclusione del Contratto di Vendita tra il Cliente e il Venditore avviene previa presentazione di un Ordine da parte del Cliente nel Negozio Online, come previsto nel punto 2.1.2 del Regolamento.

3.3.2. Dopo aver presentato l'Ordine, il Venditore conferma tempestivamente la sua ricezione e, contemporaneamente, accetta l'Ordine per l'evasione. La conferma della ricezione dell'Ordine e dell'accettazione per l'evasione avviene mediante l'invio al Cliente di un'apposita email all'indirizzo di posta elettronica fornito dal Cliente al momento della presentazione dell'Ordine. Tale email contiene almeno le dichiarazioni del Venditore sulla ricezione dell'Ordine e sulla sua accettazione, nonché la conferma della conclusione del Contratto di Vendita. Con la ricezione di tale email da parte del Cliente, il Contratto di Vendita tra il Cliente e il Venditore è concluso.

3.4. La registrazione, la salvaguardia e la messa a disposizione del Cliente dei contenuti del Contratto di Vendita concluso avvengono tramite (1) la pubblicazione del presente Regolamento sul sito del Negozio Online e (2) l'invio al Cliente di un'email come previsto nel punto 3.3.2 del Regolamento. Il contenuto del Contratto di Vendita è ulteriormente registrato e protetto nel sistema informatico del Negozio Online del Venditore.

#### **4. METODI E TERMINI DI PAGAMENTO PER IL PRODOTTO**

4.1. Il Venditore mette a disposizione del Cliente i seguenti metodi di pagamento in relazione al Contratto di Vendita:

4.1.1. Bonifico bancario;

4.1.2. Carta di pagamento o bonifico bancario tramite sistema di pagamento esterno;

4.1.3. Contanti o carta al momento del ritiro personale;

4.1.4. Carta regalo - i dettagli sono descritti nel regolamento delle carte regalo: <https://tennis-zone.it/voucher-terms-and-conditions>

4.2. Termini di pagamento:

4.2.1. Nel caso in cui il Cliente scelga il pagamento tramite bonifico, pagamento con carta regalo, pagamento elettronico o pagamento con carta di pagamento, il Cliente è tenuto a effettuare il pagamento entro 4 giorni civili dalla data di conclusione del Contratto di Vendita.

4.2.2. Nel caso in cui il Cliente scelga il pagamento in contanti alla consegna o il pagamento in contanti al momento del ritiro personale, il Cliente è tenuto a effettuare il pagamento al momento del ritiro del pacco.

4.3. In caso di mancato pagamento da parte del Cliente entro il termine indicato al punto 4.2 del Regolamento, il Venditore ha il diritto di recedere dal Contratto di vendita. Trascorso infruttuosamente il termine per il pagamento, il Venditore invierà al Cliente una dichiarazione di recesso dal contratto in conformità all'articolo 492 del Codice Civile.

#### **5. COSTI, MODALITÀ E TEMPI DI CONSEGNA E RITIRO DEL PRODOTTO**

5.1. Il prodotto viene consegnato all'interno del territorio della Italia con le esclusioni specificate nel "Listino prezzi di consegna".

5.2. La consegna del prodotto al Cliente è a pagamento, a meno che il Contratto di Vendita non preveda diversamente. I costi di consegna del prodotto (compresi i costi di trasporto, consegna e servizi postali) sono indicati al Cliente sulle pagine del negozio online nella sezione informativa relativa ai costi di consegna e durante la compilazione dell'Ordine, nonché al momento dell'espressione della volontà del Cliente di stipulare il Contratto di Vendita.

5.3. Il Venditore mette a disposizione del Cliente i seguenti metodi di consegna o ritiro del prodotto:

5.3.1. Spedizione tramite corriere, spedizione in contrassegno.

5.4. Il Venditore pubblica sul sito web del negozio informazioni sul numero di giorni lavorativi necessari per la consegna e l'evasione dell'ordine. Il tempo massimo di consegna è di 14 giorni di calendario, a meno che le parti non abbiano concordato un periodo diverso in un accordo individuale.

5.5. Nel caso in cui il Cliente scelga una cassetta postale, una macchina per il pacchetto, un punto di ritiro come metodo di consegna, l'indirizzo di consegna sarà l'indirizzo del punto scelto dal Cliente al momento dell'ordine.

5.6. Il termine di disponibilità del prodotto per il ritiro da parte del Cliente - nel caso in cui il Cliente scelga il ritiro personale del prodotto, il prodotto sarà pronto per il ritiro da parte del Cliente entro il termine indicato durante la compilazione dell'ordine. Nel caso di prodotti con diversi termini di disponibilità per il ritiro, il termine di disponibilità per il ritiro è il termine più lungo indicato. Il Cliente verrà ulteriormente informato dal Venditore sulla disponibilità del prodotto per il ritiro. L'inizio del termine di disponibilità del prodotto per il ritiro da parte del Cliente è calcolato come segue:

5.6.1. Nel caso in cui il Cliente scelga il pagamento tramite bonifico bancario, pagamento elettronico o carta di pagamento - dalla data di accredito sul conto bancario o sul conto corrente del Venditore.

5.6.2. Nel caso in cui il Cliente scelga il pagamento in contanti al momento del ritiro personale - dalla data di conclusione del Contratto di Vendita.

## **6. PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE RECLAMAZIONI**

6.1. Il presente punto 6 del Regolamento stabilisce una procedura comune per la gestione di tutte le reclamazioni presentate al Venditore, in particolare le reclamazioni relative ai Prodotti, ai Contratti di Vendita, ai Servizi Elettronici e altre reclamazioni relative all'operato del Venditore o del Negozio Online.

6.2. La base e l'ambito di responsabilità sono definiti dalle leggi generali applicabili, in particolare dal Codice Civile, dalla Legge sui Diritti dei Consumatori e dalla legge sui servizi offerti elettronicamente del 18 luglio 2002 (Gazzetta Ufficiale n. 144, punto 1204 con modifiche).

6.2.1. Le disposizioni dettagliate relative alle reclamazioni dei Prodotti - beni mobili - acquistati dal Cliente sulla base di un Contratto di Vendita stipulato con il Venditore fino al 31 dicembre 2022 sono disciplinate dalle disposizioni del Codice Civile nel testo in vigore fino al 31 dicembre

2022, in particolare dagli articoli 556-576 del Codice Civile. Queste disposizioni stabiliscono in particolare la base e l'ambito di responsabilità del Venditore nei confronti del Cliente in caso di difetti fisici o giuridici del Prodotto (garanzia). Il Venditore è tenuto a consegnare al Cliente un Prodotto privo di difetti. In conformità all'articolo 558 § 1 del Codice Civile, la responsabilità del Venditore per la garanzia del Prodotto acquistato come sopra indicato nei confronti del Cliente che non è un consumatore è esclusa.

6.2.2. Le disposizioni dettagliate relative alle reclamazioni dei Prodotti - beni mobili (compresi beni mobili con elementi digitali), ad eccezione dei beni mobili che servono esclusivamente come supporti di contenuti digitali, acquistati dal Cliente sulla base di un Contratto di Vendita stipulato con il Venditore dal 1 gennaio 2023 sono disciplinate dalla Legge sui Diritti dei Consumatori nel testo in vigore dal 1 gennaio 2023, in particolare dagli articoli 43a - 43g della Legge sui Diritti dei Consumatori. Queste disposizioni stabiliscono in particolare la base e l'ambito di responsabilità del Venditore nei confronti del consumatore in caso di non conformità del Prodotto al Contratto di Vendita.

6.2.3. Le disposizioni dettagliate relative alle reclamazioni dei Prodotti - contenuti digitali o servizi digitali o beni mobili che servono esclusivamente come supporti di contenuti digitali - acquistati dal Cliente sulla base di un Contratto di Vendita stipulato con il Venditore dal 1 gennaio 2023 o prima di tale data, se la fornitura di tali Prodotti doveva avvenire o è avvenuta dopo tale data, sono disciplinate dalla Legge sui Diritti dei Consumatori nel testo in vigore dal 1 gennaio 2023, in particolare dagli articoli 43h - 43q della Legge sui Diritti dei Consumatori. Queste disposizioni stabiliscono in particolare la base e l'ambito di responsabilità del Venditore nei confronti del consumatore in caso di non conformità del Prodotto al Contratto di Vendita.

6.3. Una reclamazione può essere presentata, ad esempio:

6.3.1. per iscritto all'indirizzo: Al. Bohaterów Września 12, 02-389 Varsavia;

6.3.2. in forma elettronica tramite posta elettronica all'indirizzo: info@tennis-zone.it.

6.4. La spedizione o la restituzione del Prodotto nell'ambito della reclamazione può avvenire all'indirizzo:

www.tennis-zone.it  
Packeta International  
c/o BRT Spa  
93127646  
Via Marinoni 1  
33057 Palmanova (UD)  
+39 0471 177 5943

6.5. Si consiglia di fornire nella descrizione della reclamazione: (1) informazioni e circostanze relative all'oggetto della reclamazione, in particolare la natura e la data dell'anomalia o della non conformità contrattuale; (2) richiesta del modo per giungere a una conformità contrattuale o una dichiarazione di riduzione del prezzo o recesso dal contratto o un'altra richiesta; e (3) i dati di contatto del richiedente la reclamazione - ciò faciliterà e accelererà la gestione della reclamazione. I requisiti menzionati nella frase precedente costituiscono solo una raccomandazione e non influenzano l'efficacia delle reclamazioni presentate senza la descrizione raccomandata.

6.6. In caso di modifica dei dati di contatto forniti dal richiedente la reclamazione durante la gestione della reclamazione, quest'ultimo è tenuto a informare il Venditore.

6.7. Il Venditore affronterà la reclamazione tempestivamente, entro un massimo di 14 giorni solari dalla data di ricevimento.

## **7. METODI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E AZIONI GIUDIZIARIE E REGOLE DI ACCESSO A TALI PROCEDURE**

7.1. Informazioni dettagliate sulle possibilità offerte ai consumatori per usufruire di metodi alternativi di risoluzione delle controversie e per fare valere i propri diritti al di fuori del tribunale, nonché le regole per accedere a tali procedure, sono disponibili sul sito web dell'Ufficio della Protezione della Concorrenza e dei Consumatori all'indirizzo:

[https://uokik.gov.pl/pozasadowe\\_rozwiazywanie\\_sporow\\_konsumenckich.php](https://uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php).

7.2. L'Ufficio della Protezione della Concorrenza e dei Consumatori dispone anche di un punto di contatto (telefono: 22 55 60 333, email: [kontakt.adr@uokik.gov.pl](mailto:kontakt.adr@uokik.gov.pl) o indirizzo postale: PL. Powstańców Warszawy 1, 00-030 Varsavia), il cui compito include, tra l'altro, fornire assistenza ai consumatori in materia di risoluzione extragiudiziale delle controversie dei consumatori.

7.3. Il consumatore ha diverse opzioni per utilizzare i metodi alternativi di risoluzione delle controversie e far valere i propri diritti, tra cui: (1) presentare una richiesta per risolvere una controversia presso un tribunale arbitrale permanente per i consumatori (ulteriori informazioni sono disponibili sul sito: <http://www.spsk.wiih.org.pl/>); (2) presentare una richiesta per la risoluzione extragiudiziale di una controversia presso l'ispettore provinciale dell'Ispezione Commerciale (ulteriori informazioni sono disponibili sul sito dell'ispettore competente in base al luogo in cui il venditore svolge l'attività economica); e (3) ricevere assistenza dall'ombudsman del distretto (città) dei consumatori o da un'organizzazione sociale con obiettivi statuari legati alla protezione dei consumatori (ad esempio, la Federazione dei Consumatori, l'Associazione dei Consumatori Polacchi). I consigli sono forniti via email all'indirizzo [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl) e tramite il numero dell'infoline dei consumatori 801 440 220 (infoline aperto nei giorni lavorativi, dalle 8:00 alle 18:00, tariffa applicata dal proprio operatore).

7.4. Il sito web <http://ec.europa.eu/consumers/odr> offre una piattaforma online per la risoluzione delle controversie tra consumatori e imprese a livello dell'Unione europea (piattaforma ODR). La piattaforma ODR è un sito web interattivo e multilingue con un punto di assistenza completo per i consumatori e le imprese che cercano di risolvere extragiudizialmente una controversia relativa agli obblighi contrattuali derivanti da un contratto di vendita online o da un contratto di servizi (ulteriori informazioni sono disponibili sul sito della piattaforma stessa o sul sito web dell'Ufficio della Protezione della Concorrenza e dei Consumatori: [https://uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie\\_faq\\_platforma\\_odr.php](https://uokik.gov.pl/spory_konsumenckie_faq_platforma_odr.php)).

## **8. DIRITTO DI RECESSO DALL'ACCORDO**

8.1. Il consumatore che ha stipulato un accordo a distanza ha il diritto di recedere dallo stesso senza fornire una motivazione entro 30 giorni civili senza sostenere costi, ad eccezione dei costi specificati al punto 8.8 del Regolamento. Per rispettare il termine, è sufficiente inviare la

dichiarazione prima della sua scadenza. La dichiarazione di recesso dall'accordo può essere presentata, ad esempio:

8.1.1. per iscritto all'indirizzo: Al. Bohaterów Września 12, 02-389 Varsavia;

8.1.2. in forma elettronica tramite posta elettronica all'indirizzo: info@tennis-zone.it;

8.2. Il reso del Prodotto - beni mobili (compresi beni mobili con elementi digitali) in caso di recesso dall'accordo può essere effettuato all'indirizzo:

www.tennis-zone.it

Packeta International

c/o BRT Spa

93127646

Via Marinoni 1

33057 Palmanova (UD)

+39 0471 177 5943.

8.3. Un modello di modulo di recesso dall'accordo è incluso nell'Allegato n. 2 alla Legge sui Diritti dei Consumatori ed è inoltre disponibile al punto 13 del Regolamento. Il consumatore può utilizzare il modello del modulo, ma non è obbligatorio.

8.4. Il termine per esercitare il diritto di recesso dall'accordo inizia:

8.4.1. per l'accordo in cui il Venditore fornisce il Prodotto, con l'obbligo di trasferirne la proprietà - dal momento in cui il consumatore o una persona diversa dal corriere indicata da lui prende possesso del Prodotto, o nel caso di un accordo che: (1) copre diversi Prodotti consegnati separatamente, in lotti o in parti - dal momento in cui il consumatore prende possesso dell'ultimo Prodotto, lotto o parte, oppure (2) implica la consegna regolare di Prodotti per un periodo determinato - dal momento in cui il consumatore prende possesso del primo dei Prodotti;

8.4.2. per gli altri accordi - dal giorno in cui l'accordo è stato concluso.

8.5. In caso di recesso da un accordo concluso a distanza, l'accordo è considerato non concluso.

8.6. Prodotti - beni mobili, compresi beni mobili con elementi digitali:

8.6.1. Il Venditore è tenuto a restituire al consumatore immediatamente, entro un massimo di 14 giorni civili dal giorno in cui riceve la dichiarazione di recesso del consumatore, tutti i pagamenti effettuati dal consumatore, compresi i costi di consegna del Prodotto - beni mobili, compresi i beni mobili con elementi digitali (ad eccezione dei costi aggiuntivi derivanti da una modalità di consegna diversa da quella standard più economica disponibile nel negozio online). Il Venditore effettuerà il rimborso utilizzando lo stesso metodo di pagamento utilizzato dal consumatore, a meno che il consumatore non abbia concordato esplicitamente un metodo diverso che non comporti alcun costo per lui. Nel caso di Prodotti - beni mobili, compresi i beni mobili con elementi digitali - se il Venditore non ha offerto di ritirare il Prodotto dal consumatore, può trattenere il rimborso dei pagamenti ricevuti dal consumatore fino al momento in cui riceve nuovamente il Prodotto o fino a quando il consumatore fornisce prova di averlo restituito, a seconda di quale avviene prima.

8.6.2. Nel caso di Prodotti - beni mobili, compresi i beni mobili con elementi digitali - il consumatore è tenuto a restituire il Prodotto al Venditore o a consegnarlo a una persona autorizzata dal Venditore a ritirarlo, a meno che il Venditore non abbia offerto di ritirare il Prodotto. Per rispettare il termine, è sufficiente restituire il Prodotto prima della sua scadenza.

8.6.3. Il consumatore è responsabile della diminuzione del valore del Prodotto - beni mobili, compresi i beni mobili con elementi digitali - derivante da un uso diverso da quello necessario per stabilirne la natura, le caratteristiche e il funzionamento.

8.7. Prodotti - contenuti digitali o servizi digitali:

8.7.1. In caso di recesso da un accordo per la fornitura di Prodotti - contenuti digitali o servizi digitali, dal giorno in cui il Venditore riceve la dichiarazione del consumatore di recesso dall'accordo, il Venditore non può utilizzare contenuti diversi dai dati personali forniti o prodotti dal consumatore durante l'uso dei Prodotti - contenuti digitali o servizi digitali - forniti dal Venditore, ad eccezione dei contenuti che: (1) sono utili solo in relazione ai contenuti digitali o ai servizi digitali che costituivano l'oggetto dell'accordo; (2) riguardano solo l'attività del consumatore durante l'uso dei contenuti digitali o dei servizi digitali forniti dal Venditore; (3) sono stati combinati dal Venditore con altri dati e non possono essere separati o possono essere separati solo con sforzi sproporzionati; (4) sono stati prodotti dal consumatore insieme ad altri consumatori che possono continuare a utilizzarli. Ad eccezione dei casi sopra menzionati (1)-(3), il Venditore, su richiesta del consumatore, mette a disposizione del consumatore contenuti diversi dai dati personali forniti o prodotti dal consumatore durante l'uso dei contenuti digitali o dei servizi digitali forniti dal Venditore. In caso di recesso dall'accordo, il Venditore può impedire al consumatore di continuare a utilizzare i contenuti digitali o i servizi digitali, in particolare impedendo al consumatore l'accesso ai contenuti digitali o ai servizi digitali o bloccando l'account dell'utente, senza pregiudicare i diritti del consumatore di cui al periodo precedente. Il consumatore ha il diritto di recuperare i contenuti digitali dal Venditore gratuitamente, senza impedimenti da parte del Venditore, in un periodo ragionevole e in un formato ampiamente utilizzato per la lettura meccanica.

8.7.2. In caso di recesso da un accordo per la fornitura di Prodotti - contenuti digitali o servizi digitali, il consumatore è tenuto a cessare l'uso di tali contenuti digitali o servizi digitali e a non condividerli con terze parti.

8.8. Eventuali costi legati al recesso del consumatore dall'accordo che il consumatore è tenuto a sopportare:

8.8.1. Nel caso di Prodotti - beni mobili, compresi beni mobili con elementi digitali - se il consumatore ha scelto una modalità di consegna diversa da quella standard più economica disponibile nel negozio online, il Venditore non è obbligato a rimborsare al consumatore i costi aggiuntivi da lui sostenuti.

8.8.2. Nel caso di Prodotti - beni mobili, compresi beni mobili con elementi digitali - il consumatore sostiene i costi diretti del ritorno del Prodotto.

8.8.3. Nel caso di Prodotti - servizi, la cui esecuzione - su esplicita richiesta del consumatore - è iniziata prima della scadenza del termine di recesso, il consumatore che esercita il diritto di recesso dall'accordo dopo aver presentato tale richiesta è tenuto a pagare per i servizi resi fino al momento del recesso dall'accordo. L'importo del pagamento è calcolato in proporzione all'ampiezza dei servizi resi, tenendo conto del prezzo o della remunerazione pattuita

nell'accordo. Se il prezzo o la remunerazione è eccessiva, il calcolo si basa sul valore di mercato dei servizi resi.

8.9. Il diritto di recesso da un accordo concluso a distanza non spetta al consumatore per quanto riguarda gli accordi:

8.9.1. (1) per la fornitura di servizi per i quali il consumatore è tenuto a pagare un prezzo, se il Venditore ha eseguito completamente il servizio con il consenso espresso e preventivo del consumatore, che è stato informato prima dell'inizio dell'esecuzione che, dopo l'esecuzione del servizio da parte del Venditore, perderà il diritto di recesso dall'accordo, e ha accettato questa condizione; (2) in cui il prezzo o la remunerazione dipendono da fluttuazioni del mercato finanziario su cui il Venditore non ha alcun controllo e che possono verificarsi prima della scadenza del termine di recesso dall'accordo; (3) il cui oggetto è un Prodotto - bene mobile (compresi i beni mobili con elementi digitali) non prefabbricato, fabbricato secondo le specifiche del consumatore o destinato a soddisfare le sue esigenze individuali; (4) il cui oggetto è un Prodotto - bene mobile (compresi i beni mobili con elementi digitali) soggetto a rapido deterioramento o con un breve periodo di validità; (5) il cui oggetto è un Prodotto - bene mobile (compresi i beni mobili con elementi digitali) consegnato in un'imballaggio sigillato che, una volta aperto, non può essere restituito per motivi di protezione della salute o motivi igienici, se l'imballaggio è stato aperto dopo la consegna; (6) il cui oggetto è un Prodotto - bene mobile (compresi i beni mobili con elementi digitali) che, a causa della sua natura, diventa in modo inscindibile misto ad altre cose mobili, compresi beni mobili con elementi digitali, dopo la consegna; (7) il cui oggetto è alcolici il cui prezzo è stato concordato al momento della conclusione dell'Accordo di Vendita e che può essere consegnato solo dopo 30 giorni e il cui valore dipende da fluttuazioni di mercato sulle quali il Venditore non ha controllo; (8) in cui il consumatore ha chiesto esplicitamente al Venditore di recarsi da lui per eseguire riparazioni urgenti o manutenzione; se il Venditore presta servizi diversi da quelli richiesti dal consumatore, o fornisce Prodotti - beni mobili (compresi beni mobili con elementi digitali) - ad eccezione dei pezzi di ricambio necessari per eseguire riparazioni o manutenzione, il diritto di recesso dall'accordo spetta al consumatore in relazione a tali servizi o Prodotti aggiuntivi; (9) il cui oggetto è una registrazione audio o visiva o un programma informatico fornito in un'imballaggio sigillato, che è stato aperto dopo la consegna; (10) per la fornitura di giornali, periodici o riviste, ad eccezione di un accordo di abbonamento; (11) concluso tramite asta pubblica; (12) per la fornitura di servizi in materia di alloggio, diversi dalla residenza, trasporto di merci, noleggio di autoveicoli, ristorazione, servizi legati al tempo libero, eventi di intrattenimento, sport o culturali, se l'accordo specifica il giorno o il periodo di esecuzione del servizio; (13) per la fornitura di contenuti digitali non forniti su supporto materiale per cui il consumatore è tenuto a pagare un prezzo, se il Venditore ha iniziato la fornitura con il consenso espresso e preventivo del consumatore, che è stato informato prima dell'inizio della fornitura che, dopo l'esecuzione del servizio da parte del Venditore, perderà il diritto di recesso dall'accordo, e ha accettato questa condizione, e il Venditore ha fornito al consumatore una conferma ai sensi dell'articolo 15, paragrafo 1 e 2 o dell'articolo 21, paragrafo 1 della Legge sui Diritti dei Consumatori; (14) per la fornitura di servizi per i quali il consumatore è tenuto a pagare un prezzo nel caso in cui il consumatore abbia espressamente richiesto al Venditore di recarsi da lui per eseguire riparazioni, e il servizio è già stato completamente eseguito con il consenso espresso del consumatore.

8.10. Le disposizioni contenute nel presente punto 8 del Regolamento si applicano a partire dal 1° gennaio 2021 e, per i contratti stipulati da tale data, si applicano anche ai Servizi o ai Clienti

che sono persone fisiche che stipulano un contratto direttamente connesso alla loro attività commerciale, a condizione che dalla natura di tale contratto non emerga un carattere professionale per questa persona, in particolare in relazione all'oggetto dell'attività economica svolta, ai sensi delle disposizioni relative al Registro Centrale delle Imprese e delle Informazioni sull'Attività Economica.

## **9. DISPOSIZIONI RELATIVE AI SOGGETTI IMPRENDITORIALI**

9.1. Il punto 9 del Regolamento, così come tutte le disposizioni in esso contenute, sono indirizzate e vincolano esclusivamente il Cliente o il Destinatario del Servizio che non è un consumatore e, a partire dal 1 gennaio 2021, per i contratti conclusi da tale data, non è nemmeno una persona fisica che stipula un contratto direttamente collegato alla sua attività commerciale, quando è chiaro dal contenuto di tale contratto che esso non ha un carattere professionale per questa persona, in particolare a causa dell'oggetto dell'attività economica da essa svolta, resa disponibile in base alle disposizioni sul Registro centrale dell'attività economica e delle informazioni.

9.2. Il Venditore ha il diritto di recedere dal Contratto di Vendita entro 14 giorni civili dalla data di conclusione dello stesso. In questo caso, il recesso dal Contratto di Vendita può avvenire senza fornire una motivazione e non dà luogo a nessuna pretesa da parte del Cliente nei confronti del Venditore.

9.3. Il Venditore può limitare le modalità di pagamento disponibili, compresa l'esigenza di pagamento anticipato totale o parziale, indipendentemente dal metodo di pagamento scelto dal Cliente e dal fatto della conclusione del Contratto di Vendita.

9.4. Il Fornitore del Servizio può porre termine al contratto per la fornitura di un Servizio Elettronico con effetto immediato e senza fornire motivazioni mediante l'invio di una dichiarazione pertinente al Destinatario del Servizio.

9.5. La responsabilità del Fornitore del Servizio/Venditore nei confronti del Destinatario del Servizio/Cliente, indipendentemente dalla base giuridica, è limitata, sia nel caso di un singolo reclamo, sia per tutti i reclami in totale, all'importo del prezzo pagato e alle spese di consegna per il Contratto di Vendita, ma non superiore all'importo di mille zloty polacchi. Il limite quantitativo di cui al periodo precedente si applica a tutti i reclami presentati dal Destinatario del Servizio/Cliente nei confronti del Fornitore del Servizio/Venditore, anche in caso di mancata conclusione di un Contratto di Vendita o reclami non correlati al Contratto di Vendita. Il Fornitore del Servizio/Venditore è responsabile nei confronti del Destinatario del Servizio/Cliente solo per danni tipici e prevedibili al momento della conclusione del contratto e non è responsabile per i profitti persi. Il Venditore non è responsabile nemmeno per eventuali ritardi nella consegna della spedizione.

9.6. Tutte le controversie sorte tra il Venditore/Fornitore del Servizio e il Cliente/Destinataro del Servizio sono soggette al tribunale competente per la sede legale del Venditore/Fornitore del Servizio.

9.7. La responsabilità del Venditore per la garanzia del Prodotto o per la mancanza di conformità del Prodotto al Contratto di Vendita è esclusa.

9.8. Il Venditore risponderà al reclamo entro 30 giorni civili dalla data del suo ricevimento.

## **10. RECENSIONI DEI PRODOTTI**

10.1. Il Venditore consente ai propri Clienti di pubblicare e accedere alle recensioni dei Prodotti e del Negozio online in conformità a quanto stabilito nel presente punto del Regolamento.

10.2. Un Cliente può pubblicare una recensione dopo aver utilizzato il modulo che consente di aggiungere una recensione sul Prodotto o sul Negozio online. Questo modulo può essere reso disponibile direttamente sulla pagina del Negozio online (anche tramite un widget esterno) o può essere fornito tramite un link individuale inviato al Cliente dopo l'acquisto all'indirizzo e-mail fornito da quest'ultimo. Aggiungendo una recensione, il Cliente può anche inserire una valutazione grafica o una foto del Prodotto, se questa opzione è disponibile nel modulo della recensione.

10.3. Le recensioni dei Prodotti possono essere pubblicate solo per i Prodotti effettivamente acquistati nel Negozio online del Venditore e devono essere inviate dal Cliente che ha effettuato l'acquisto del Prodotto recensito. È vietato stipulare contratti di vendita fittizi o apparenti al fine di pubblicare recensioni di Prodotti. Le recensioni del Negozio online possono essere inviate da chiunque sia un Cliente del Negozio online.

10.4. L'inserimento di recensioni da parte dei Clienti non può essere utilizzato per attività illecite, in particolare per attività che costituiscano concorrenza sleale o che violino i diritti personali, i diritti di proprietà intellettuale o altri diritti del Venditore o di terzi. Il Cliente è tenuto a operare in conformità alla legge, al presente Regolamento e alle buone pratiche al momento di inserire una recensione.

10.5. Le recensioni possono essere pubblicate direttamente sulla pagina del Negozio online (ad esempio, sulla pagina di un Prodotto specifico) o su un servizio esterno che raccoglie recensioni in collaborazione con il Venditore e al quale si può accedere dalla pagina del Negozio online (anche tramite un widget esterno inserito nella pagina del Negozio online).

10.6. Il Venditore si impegna a garantire che le recensioni dei Prodotti provengano dai propri Clienti che hanno acquistato effettivamente il Prodotto. A tal fine, il Venditore intraprende le seguenti azioni per verificare se le recensioni provengono dai propri Clienti:

10.6.1. La pubblicazione di una recensione tramite il modulo disponibile direttamente sulla pagina del Negozio online richiede una verifica preventiva da parte del Fornitore del Servizio. La verifica comporta la verifica della conformità della recensione al Regolamento, in particolare se la persona che rilascia la recensione è un Cliente del Negozio online. In questo caso, il Venditore verifica se la persona ha effettuato un acquisto nel Negozio online e, nel caso delle recensioni dei Prodotti, verifica anche se il Prodotto recensito è stato acquistato. La verifica viene effettuata tempestivamente.

10.6.2. Il Venditore invia ai propri Clienti (anche tramite un servizio esterno di raccolta di recensioni con cui collabora) un link individuale all'indirizzo e-mail fornito durante l'acquisto. In questo modo, il modulo della recensione è accessibile solo al Cliente che ha effettuato l'acquisto del Prodotto nel Negozio online.

10.6.3. In caso di dubbi o contestazioni sollevate dal Venditore o da altri Clienti o da terzi riguardo a una determinata recensione o riguardo alla provenienza della recensione da un Cliente o all'acquisto del Prodotto da parte del Cliente, il Venditore si riserva il diritto di

contattare l'autore della recensione per chiarire e confermare che l'autore è effettivamente un Cliente del Negozio online o che ha effettuato l'acquisto del Prodotto recensito.

10.7. Qualsiasi commento, obiezione alla verifica della recensione o reclamo riguardante la provenienza della recensione da parte di un Cliente o l'acquisto del Prodotto da parte del Cliente può essere segnalato in conformità alla procedura analoga a quella indicata nel punto 6 del Regolamento.

10.8. Il Venditore non pubblica né commissiona a terzi recensioni false o raccomandazioni dei Clienti e non distorce le recensioni o raccomandazioni dei Clienti al fine di promuovere i propri Prodotti. Il Venditore rende disponibili sia recensioni positive che negative. Il Venditore non pubblica recensioni sponsorizzate.

## **11. DISPOSIZIONI FINALI**

11.1. I contratti stipulati tramite il Negozio online sono conclusi in lingua italiana.

11.2. Modifica del Regolamento:

11.2.1. Il Fornitore del Servizio si riserva il diritto di apportare modifiche al Regolamento per importanti motivi, cioè: cambiamenti nella legislazione; modifiche nei metodi di pagamento e consegna, nella misura in cui queste modifiche influenzano l'attuazione delle disposizioni del presente Regolamento.

11.2.2. Nel caso di contratti stipulati in base al presente Regolamento aventi carattere continuativo (ad esempio, la prestazione di un Servizio Elettronico - Account), il Regolamento modificato vincola il Cliente se sono soddisfatti i requisiti stabiliti dagli articoli 384 e 384 [1] del Codice Civile, cioè il Cliente è stato informato correttamente delle modifiche e non ha receduto dal contratto entro 15 giorni dal giorno della notifica. Nel caso in cui la modifica del Regolamento comporti l'istituzione di nuove tariffe o l'aumento di quelle esistenti, il Cliente ha il diritto di recedere dal contratto.

11.2.3. Nel caso di contratti stipulati in base al presente Regolamento aventi una diversa natura rispetto ai contratti in corso (ad esempio, il Contratto di Vendita), le modifiche al Regolamento non pregiudicheranno in alcun modo i diritti acquisiti dai Clienti/Utenti prima dell'entrata in vigore delle modifiche al Regolamento, in particolare le modifiche al Regolamento non avranno alcun impatto su ordini già effettuati o ricevuti, su Contratti di Vendita conclusi, in esecuzione o completati.

11.3. Per le questioni non disciplinate dal presente Regolamento, si applicano le norme generali del diritto polacco, in particolare: il Codice Civile; la legge sui servizi della società dell'informazione del 18 luglio 2002 (G.U. del 2002, n. 144, pos. 1204 con successive modifiche); la legge sui diritti dei consumatori; e altre normative pertinenti di diritto generale applicabile.

11.4. La legge applicabile è quella polacca. Nessuna delle disposizioni dei Termini e Condizioni ha lo scopo di privare o limitare la protezione del consumatore secondo le norme imperative della legge del Paese di residenza permanente del consumatore. In caso di conflitto, si applicano le disposizioni che forniscano la protezione del consumatore secondo le norme imperative della legge del Paese di residenza permanente del consumatore.

11.5. Diritto di ricorso all'Autorità di protezione dei consumatori

I consumatori hanno il diritto di presentare reclami e ricorsi all'Autorità di protezione dei consumatori in caso di violazioni dei loro diritti. Se ritieni, che i tuoi diritti siano stati violati, puoi contattare l'Autorità competente per ottenere assistenza e risolvere eventuali controversie. I dati di contatto per l'Autorità di protezione dei consumatori sono i seguenti:

**Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM)**

**Indirizzo:** Piazza Giuseppe Verdi, 6/a, 00198 Roma, Italia

**Telefono:** +39 06 858211

**Sito web:** [www.agcm.it](http://www.agcm.it)