



## Condizioni di vendita

Nel presente documento sono riportate le condizioni generali di vendita e di pagamento on-line tramite il sito accessori.skoda-auto.it (il "Sito") in titolarità e gestione di Volkswagen Group Italia S.p.A., società soggetta alla attività di direzione e coordinamento di VOLKSWAGEN AG, con sede legale in via G. R. Gumpert 1, 37137 Verona (VR), iscritta al Registro Imprese di Verona n.07649360158, P.IVA 01779120235.

Le presenti condizioni generali (le "Condizioni Generali"), salvo eventuali deroghe specificamente concordate per iscritto, disciplinano i rapporti tra il merchant, Volkswagen Group Italia S.p.A., ed il cliente, privato o professionista (il "Cliente").

### Conclusione del Contratto

1. Tutti gli accessori originali offerti sul Sito sono offerti "salvo conferma". Il contratto stipulato tra Volkswagen Group Italia S.p.A. e il Cliente deve intendersi concluso con l'accettazione, anche solo parziale, dell'ordine da parte di Volkswagen Group Italia S.p.A. e, in ogni caso, salvo buon fine del relativo pagamento. Tale accettazione si ritiene tacita, con la consegna dei prodotti, se non altrimenti comunicato con qualsiasi modalità (per esempio a mezzo email) al Cliente. Con la compilazione on-line dell'ordine, il Cliente dichiara di aver preso visione di tutte le indicazioni a lui fornite durante la procedura d'acquisto, e di accettare integralmente le Condizioni Generali di seguito trascritte.

2. Il Cliente, una volta conclusa la procedura d'acquisto on-line, provvederà a stampare o salvare copia elettronica e comunque conservare le presenti Condizioni Generali, nel rispetto di quanto previsto dagli artt. 52 e 53 del D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 ("D.Lgs. n. 206/2005").

### Modalità di acquisto

3. Il Cliente può acquistare on-line solo i prodotti presenti nel catalogo elettronico pubblicato sul Sito e disponibili al momento dell'inoltro dell'ordine e così come descritti nelle relative schede informative ivi visionabili. Resta inteso che le misure, i pesi, le dimensioni e le prestazioni indicati nella scheda informativa sono valori approssimativi e che l'immagine a corredo della scheda descrittiva di un prodotto può non essere perfettamente rappresentativa delle sue caratteristiche ma differire per colore, dimensioni, prodotti, accessori presenti in figura. Tutte le informazioni di supporto all'acquisto (quali, a titolo esemplificativo, glossario e guida all'acquisto) sono da intendersi come semplice materiale informativo generico, non riferibile alle reali caratteristiche di un singolo prodotto.

4. La ricezione dell'ordine è confermata da Volkswagen Group Italia S.p.A. mediante una risposta via e-mail, inviata all'indirizzo di posta elettronica comunicato dal Cliente al momento della trasmissione dell'ordine. Tale messaggio di conferma riporterà data e ora di ricezione dell'ordine e un 'Numero Ordine Cliente', da utilizzarsi in ogni ulteriore comunicazione con Volkswagen Group Italia S.p.A.. Il messaggio conterrà un riepilogo dell'ordine effettuato, di tutti i dati inseriti dal Cliente e delle Condizioni Generali. Il Cliente si impegna a verificarne la correttezza e a comunicare tempestivamente eventuali correzioni, secondo le modalità descritte nel messaggio stesso. In ogni caso, tale messaggio non rappresenta alcuna accettazione dell'ordine giuridicamente vincolante, riservandosi Volkswagen Group Italia S.p.A. di accettare parzialmente o rifiutare l'ordine anche in un momento successivo all'invio del messaggio stesso.

5. Nel caso in cui, per qualsivoglia motivo, Volkswagen Group Italia S.p.A. non potesse evadere l'ordine del Cliente ne verrà data tempestiva comunicazione a quest'ultimo a mezzo email.

### Corrispettivo

6. Il corrispettivo per l'acquisto dei prodotti presenti sul Sito è quello di volta in volta reso noto al Cliente direttamente da Volkswagen Group Italia S.p.A. attraverso il Sito stesso e riepilogato nel suo ammontare complessivo nel carrello.

Il pagamento del corrispettivo potrà essere effettuato dal Cliente secondo una delle modalità di seguito indicate.

### Modalità di pagamento

#### 7. Carta di credito

7.1 Nei casi di acquisto dei prodotti con modalità di pagamento carta di credito, contestualmente alla conclusione dell'acquisto on-line, l'istituto bancario di riferimento provvederà ad autorizzare il solo impegno dell'importo relativo all'acquisto effettuato. L'importo relativo alla merce evasa, anche parzialmente, verrà effettivamente addebitato sulla carta di credito del Cliente solo all'atto della comunicazione a Volkswagen Group Italia S.p.A. da parte del corriere, dell'avvenuta consegna materiale del bene ordinato.

Nel caso in cui questa comunicazione da parte del corriere non avvenisse o nel caso in cui la comunicazione non fosse prevista per determinate tipologie di spedizione, Volkswagen Group Italia S.p.A. non essendo a conoscenza di una data certa di consegna del prodotto ordinato, si riserva la facoltà di addebitare la carta di credito il giorno successivo alla spedizione del prodotto o dei prodotti oggetto dell'ordine del Cliente.

7.2 In caso di recesso da parte del Cliente consumatore o di mancata accettazione dell'ordine da parte di Volkswagen Group Italia S.p.A., verrà richiesto contestualmente da Volkswagen Group Italia S.p.A. l'annullamento della transazione e lo svincolo dell'importo impegnato. I tempi di svincolo, per alcuni tipologie di carte, dipendono esclusivamente dal sistema bancario e possono arrivare fino alla loro naturale scadenza (24° giorno dalla data di autorizzazione).

7.3 Volkswagen Group Italia S.p.A. si riserva la facoltà di addebitare l'importo dell'ordine effettuato dal Cliente sulla carta di credito di quest'ultimo al fine di evitare la scadenza dell'autorizzazione della transazione che avviene al 23° giorno.

7.4 Volkswagen Group Italia S.p.A. si riserva la facoltà di richiedere al Cliente informazioni integrative (ad es. numero di telefono fisso) o l'invio di copia di documenti comprovanti la titolarità della carta di credito utilizzata. In mancanza della documentazione richiesta, Volkswagen Group Italia S.p.A. si riserva la facoltà di non accettare l'ordine.

7.5 In nessun momento della procedura di acquisto Volkswagen Group Italia S.p.A. è in grado di conoscere le informazioni relative alla carta di credito dell'acquirente, trasmesse tramite connessione protetta direttamente al sito dell'istituto bancario che gestisce la transazione. Nessun archivio informatico di Volkswagen Group Italia S.p.A. conserverà tali dati. In nessun caso Volkswagen Group Italia S.p.A. può quindi essere ritenuta responsabile per eventuale uso fraudolento e indebito di carte di credito da parte di terzi, all'atto del pagamento di prodotti acquistati sul Sito.

7.6 Infine, nei casi di pagamento del corrispettivo da parte del Cliente tramite carta di credito, Volkswagen Group Italia S.p.A. non può essere ritenuta responsabile dell'esito della transazione che dipende esclusivamente dalla società terza fornitrice del servizio di pagamenti on-line di volta in volta utilizzata, e che, in ogni caso, sarà scelta tra i più noti operatori del settore a livello nazionale.

7.7 Il Cliente riconosce che l'inoltro dell'ordine di acquisto e pagamento del corrispettivo, avviene per il tramite di reti e servizi di comunicazione elettronica il cui corretto funzionamento è estraneo alla sfera di Volkswagen Group Italia S.p.A..

## 8. Contrassegno

8.1 In caso di acquisto in contrassegno, verrà applicato all'importo totale un contributo supplementare, evidenziato chiaramente al momento della scelta della modalità di pagamento. Il pagamento dovrà essere eseguito esclusivamente nelle seguenti modalità:

con denaro contante;

con assegno CIRCOLARE intestato al corriere che effettuerà la consegna;

con assegno BANCARIO intestato al corriere che effettuerà la consegna, entro il limite di 250 euro.

8.2 La comunicazione al Cliente di quale corriere sarà incaricato della consegna verrà effettuata con le modalità previste sul Sito. Nulla di più di quanto indicato al momento dell'ordine sarà dovuto da parte del Cliente.

## **Modalità e spese di consegna**

9. Saranno accettati e potranno essere evasi esclusivamente ordini con consegna nel territorio italiano. E' comunque esclusa la consegna nelle località di Livigno e Campione d'Italia.

Lo stato dell'ordine sarà visibile al Cliente tramite accesso al Sito e consultazione dell'area riservata allo storico degli acquisti.

10. Per ogni ordine effettuato sul Sito, Volkswagen Group Italia S.p.A. emette fattura/ricevuta fiscale del materiale spedito, inviandola tramite e-mail all'intestatario dell'ordine, ai sensi dell'art. 14 D.P.R. 445/2000. Per l'emissione della fattura/ricevuta fiscale, fanno fede le informazioni fornite dal Cliente nel modulo d'ordine. Una volta emessa la fattura/ricevuta fiscale, non sarà possibile apportare alcuna variazione ai dati ivi inseriti.

11. Le spese di consegna sono a carico del Cliente e vengono esplicitate chiaramente sul Sito e nel testo dell'ordine. Il pagamento dei prodotti acquistati on line da parte del Cliente avverrà utilizzando la modalità scelta all'atto dell'ordine. Nulla è dovuto in più dal Cliente rispetto al totale dell'ordine evidenziato al termine della procedura d'acquisto.

12. Nessuna responsabilità può essere imputata a Volkswagen Group Italia S.p.A. in caso di ritardo nell'evasione dell'ordine o nella consegna di quanto ordinato.

13. La prestazione contrattuale di Volkswagen Group Italia S.p.A. nei confronti del Cliente si intende adempiuta nel luogo in cui i prodotti acquistati da quest'ultimo sono consegnati al corriere.

La consegna da parte del corriere di quanto ordinato si intende al piano strada del Cliente salvo:

diversa comunicazione del servizio clienti; o

quanto previsto nella scheda tecnica del prodotto.

Al momento della consegna del prodotto acquistato da parte del corriere, il Cliente è tenuto a controllare:

che il numero dei colli in consegna corrisponda a quanto indicato nel documento di trasporto anticipato via e-mail;

che l'imballo risulti integro, non danneggiato, né bagnato o comunque alterato, anche nei materiali di chiusura (nastro adesivo o reggette metalliche).

Eventuali danni all'imballo e/o al prodotto o la mancata corrispondenza del numero dei colli o delle indicazioni, devono essere immediatamente contestati, apponendo RISERVA DI CONTROLLO SCRITTA (SPECIFICANDO IL MOTIVO DELLA RISERVA, es. "imballo bucato", "imballo schiacciato", ecc.) sulla prova di consegna del corriere. Una volta firmato il documento del corriere, il Cliente non potrà opporre alcuna contestazione circa le caratteristiche esteriori di quanto consegnato.

Eventuali problemi inerenti l'integrità fisica, la corrispondenza o la completezza dei prodotti ricevuti devono essere segnalati entro 2 mesi dalla relativa scoperta, secondo le modalità previste nel presente documento.

**14.** Nel caso di mancato ritiro entro 5 giorni lavorativi del prodotto presente in giacenza presso i magazzini del corriere a causa di reiterata impossibilità di consegna al recapito indicato dal Cliente all'atto dell'ordine, quanto ordinato verrà fatto rientrare presso i magazzini di Volkswagen Group Italia S.p.A.

#### **Diritto di recesso del Cliente**

**15.** Ai sensi dell'art. 64 del D.Lgs. n. 206/2005, il Cliente ha diritto di recedere dal contratto di acquisto per qualsiasi motivo, senza necessità di fornire spiegazioni e senza alcuna penalità, fatto salvo quanto indicato ai successivi articoli.

**16.** Per esercitare tale diritto, il Cliente dovrà inviare a Volkswagen Group Italia S.p.A. una comunicazione in tal senso, entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento dei prodotti. Tale comunicazione dovrà essere inviata a mezzo lettera raccomandata A/R, indirizzata a

Volkswagen Group Italia S.p.A. - Ufficio Accessori

Via G. R. Gumpert 1,  
37137 VERONA

Email [[shoppingonline@volkswagengroup.it](mailto:shoppingonline@volkswagengroup.it)]

ovvero anticipata a mezzo telegramma, email o fax inviati entro il suddetto termine di 10 giorni e seguiti da una conferma a mezzo lettera raccomandata A/R, inviata TASSATIVAMENTE entro le 48 ore successive. Una volta pervenuta la suddetta comunicazione di recesso, saranno rapidamente comunicate al Cliente le istruzioni sulla modalità di restituzione, assegnando, se necessario, un codice univoco di RMA per il reso del/dei prodotto/i, che dovrà pervenire a Volkswagen Group Italia S.p.A. entro 10 giorni dall'autorizzazione. A tale scopo farà fede la data di consegna all'ufficio postale od allo spedizioniere.

Il bene acquistato dovrà essere restituito integro, non usato, completo di tutte le sue parti e nella confezione originale (compresi imballo ed eventuale documentazione e dotazione accessoria: manuali, cavi, ecc.). Per limitare danneggiamenti alla confezione originale, si raccomanda di inserirla in una seconda scatola, sulla quale apporre l'etichetta fornita da Volkswagen Group Italia S.p.A. riportante il numero di RMA (codice di autorizzazione al rientro); va evitata in tutti i casi l'apposizione di etichette o nastri adesivi direttamente sulla confezione originale del prodotto.

Le spese di spedizione relative alla restituzione del bene sono a carico del Cliente; non saranno inoltre rimborsate le spese di consegna al cliente ed eventuali altre spese accessorie evidenziate al momento dell'effettuazione dell'ordine.

La spedizione, fino all'attestato di avvenuto ricevimento nel nostro magazzino, è sotto la completa responsabilità del Cliente.

**17.** Il diritto di recesso è comunque sottoposto alle seguenti condizioni:

si applica al prodotto acquistato nella sua interezza; non è possibile esercitare recesso solamente su una o più parti del prodotto acquistato, quali, ad esempio, accessori e software allegati;

non si applica ai prodotti audiovisivi o a software informatici sigillati (compresi quelli allegati a materiale hardware), una volta aperti;

In caso di danneggiamento del bene durante il trasporto, Volkswagen Group Italia S.p.A. darà comunicazione al Cliente dell'accaduto (entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento del bene nei propri magazzini), per consentirgli di sporgere tempestivamente denuncia nei confronti del corriere da lui scelto e ottenere il rimborso del valore del bene (se assicurato); in questa eventualità, il prodotto sarà messo a disposizione del cliente per la sua restituzione, contemporaneamente annullando la richiesta di recesso.

Volkswagen Group Italia S.p.A. non risponde in nessun modo per danneggiamenti o furto/smarrimento di beni restituiti con spedizioni non assicurate.

Al suo arrivo in magazzino, il prodotto sarà esaminato per valutare eventuali danni o manomissioni non derivanti dal trasporto. Qualora la confezione e/o l'imballo originale risultino rovinati, Volkswagen Group Italia S.p.A. provvederà a trattenere dal rimborso dovuto una percentuale, comunque non superiore al 10% dello stesso, quale contributo alle spese di ripristino.

**18.** Fatte salve eventuali spese di ripristino per danni accertati all'imballo originale, Volkswagen Group Italia S.p.A. provvederà a rimborsare al cliente l'importo già pagato per l'acquisto della merce, entro 14 giorni dal suo rientro, tramite procedura di storno dell'importo addebitato sulla

Carta di Credito o a mezzo Bonifico Bancario. In quest'ultimo caso, sarà cura del cliente fornire tempestivamente le coordinate bancarie sulle quali ottenere il rimborso (Cod. ABI - CAB - IBAN - Numero di conto corrente e banca di appoggio dell'intestatario della fattura/ricevuta fiscale).

**19.** Il diritto di recesso decade totalmente, per mancanza della condizione essenziale di integrità del bene (confezione e/o suo contenuto), nei casi in cui Volkswagen Group Italia S.p.A. accerti:

- l'utilizzo anche parziale del bene e di eventuali materiali di consumo;
- la mancanza della confezione esterna e/o dell'imballo interno originale;
- l'assenza di elementi integranti del prodotto (accessori, cavi, manuali, parti, ...);
- il danneggiamento del prodotto per cause diverse dal suo trasporto.

Nel caso di decadenza del diritto di recesso, la merce rimarrà presso la sede di Volkswagen Group Italia S.p.A. a disposizione del Cliente per il ritiro a Suo carico.

## **Garanzie**

**20.** Tutti i prodotti venduti tramite il Sito sono coperti dalla garanzia convenzionale del produttore e dalla garanzia di 24 mesi per i difetti di conformità, ai sensi del D. Lgs. n. 206/2005. Per fruire dell'assistenza in garanzia, il Cliente dovrà conservare la fattura/ricevuta fiscale (o il DDT) che riceverà via e-mail.

L'esercizio della garanzia può prevedere la richiesta di assistenza ai centri assistenza autorizzati presenti sul territorio e/o seguire le modalità illustrate nella documentazione presente all'interno della confezione del prodotto.

**21.** La garanzia convenzionale del produttore viene fornita secondo le modalità illustrate nella documentazione presente all'interno della confezione del prodotto. Se, a seguito di intervento da parte di un Centro Assistenza Autorizzato, il difetto dovesse risultare non coperto dalla garanzia convenzionale del produttore, al Cliente saranno addebitati gli eventuali costi di verifica e ripristino richiesti dall'Assistenza Autorizzata, nonché i costi di trasporto, se sostenuti da Volkswagen Group Italia S.p.A.

**22.** La garanzia di 24 mesi ai sensi del D.Lgs. n. 206/2005 si applica al prodotto che presenti un difetto di conformità, purché il prodotto stesso sia utilizzato correttamente, nel rispetto della sua destinazione d'uso e di quanto previsto nella documentazione tecnica allegata. In caso di difetto di conformità, Volkswagen Group Italia S.p.A. provvede, senza spese per il Cliente, al ripristino della conformità del prodotto mediante riparazione/sostituzione o alla riduzione del prezzo, fino alla risoluzione del contratto. Se, a seguito di intervento da parte di un Centro Assistenza Autorizzato, il vizio non dovesse risultare un difetto di conformità ai sensi del D.Lgs. n. 206/2005, al Cliente saranno addebitati gli eventuali costi di verifica e ripristino richiesti dall'Assistenza Autorizzata, nonché i costi di trasporto se sostenuti da Volkswagen Group Italia S.p.A.

**23.** Nel caso in cui, per qualsiasi ragione, non fosse in grado di rendere al proprio cliente un prodotto in garanzia (ripristinato o sostituito), Volkswagen Group Italia S.p.A. potrà procedere a propria discrezione alla restituzione dell'importo pagato tenendo conto dell'uso del bene oppure alla sua sostituzione con un prodotto di caratteristiche pari o superiori.

**24.** I tempi di riparazione o eventuale sostituzione del prodotto difettoso dipendono esclusivamente dalle politiche del produttore e nessun danno può essere richiesto a Volkswagen Group Italia S.p.A. per eventuali ritardi nell'effettuazione di riparazioni o sostituzioni.

**25.** Nei casi in cui l'applicazione delle garanzie preveda la restituzione del prodotto, il bene dovrà essere restituito dal Cliente nella confezione originale, completa in tutte le sue parti (compresi imballo ed eventuale documentazione e dotazione accessoria: manuali, cavi, ecc...); per limitare danneggiamenti alla confezione originale, raccomandiamo di inserirla in una seconda scatola; va evitata in tutti i casi l'apposizione di etichette o nastri adesivi direttamente sulla confezione originale del prodotto.

Al Cliente verrà fornito un numero di autorizzazione al rientro del prodotto (RMA) che dovrà essere indicato all'esterno dell'imballo, seguendo le indicazioni fornite direttamente nella relativa e-mail di autorizzazione.

## **Tutela dei dati personali**

**26.** Ai sensi dell'articolo 13, [D.Lgs. 196/2003](#), Volkswagen Group Italia S.p.A., in qualità di Titolare del trattamento, informa il Cliente che i dati personali dallo stesso forniti ed acquisiti contestualmente (i) alla conclusione di un contratto di acquisto on line attraverso il Sito di un qualsiasi prodotto, (ii) al momento della navigazione sul Sito attraverso i c.d. "log" di sistema, verranno trattati, mediante strumenti manuali, informatici e telematici, per gli scopi di seguito indicati:

- 1) l'espletamento da parte di Volkswagen Group Italia S.p.A. delle attività necessarie alla conclusione, gestione ed esecuzione dei contratti di acquisto dei prodotti tramite il Sito in propria titolarità;
- 2) finalità connesse agli obblighi previsti da leggi, regolamenti e dalla normativa comunitaria nonché da disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate dalla legge o da organi di vigilanza e controllo;
- 3) invio di newsletter e materiale promozionale avente ad oggetto i servizi offerti da Volkswagen Group Italia S.p.A. e/o da società facenti parte del gruppo.

Con riferimento alle finalità sopra indicate, Volkswagen Group Italia S.p.A. informa che il conferimento dei dati è obbligatorio per le finalità sub 1) e 2), con la conseguenza che, in tali ipotesi, un eventuale rifiuto di conferimento determinerà l'impossibilità per Volkswagen Group Italia S.p.A. di soddisfare ed evadere gli ordini o le richieste dei Clienti.

In considerazione di quanto sopra, con riferimento ai trattamenti di cui al precedente numero 3), Volkswagen Group Italia S.p.A. richiederà di volta in volta al Cliente, tramite apposite maschere collocate sul Sito di prestare il consenso all'esecuzione di tale tipo di trattamento.

Volkswagen Group Italia S.p.A. informa, infine, che l'articolo 7, D.Lgs. 196/2003, conferisce al Cliente che comunica i propri dati personali specifici diritti, tra i quali, quello di ottenere dal titolare o dall'eventuale responsabile la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali e che tali dati vengano messi a sua disposizione in forma intelligibile, di conoscere l'origine dei dati nonché la logica e le finalità su cui si basa il trattamento, di ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge nonché l'aggiornamento, la rettifica o, se sussiste interesse, l'integrazione dei dati; opporsi, per motivi legittimi, al trattamento stesso.

Al fine di venire a conoscenza di variazioni o modifiche nelle policies relative alla privacy seguite da Volkswagen Group Italia S.p.A., dovute, in via principale, a mutamenti normativi, è opportuno che il Cliente consulti costantemente il presente documento.

## **Reclami**

27. Ogni eventuale reclamo dovrà essere rivolto a:

Volkswagen Group Italia S.p.A.  
Ufficio Accessori  
Viale G. R. Gumpert, 1  
37137 Verona

Email [[shoppingonline@volkswagengroup.it](mailto:shoppingonline@volkswagengroup.it)]

## **Limitazione della responsabilità**

28. Volkswagen Group Italia S.p.A. non assume alcuna responsabilità e non sarà pertanto tenuta ad alcun risarcimento in relazione ad eventuali danni, di qualunque natura, diretti o indiretti, incidentali o conseguenti, subiti dal Cliente a causa dell'utilizzazione impropria del prodotto acquistato.

## **Legge applicabile e Foro Competente**

29. Le presenti Condizioni Generali sono disciplinate esclusivamente dalla Legge Italiana.

Ai sensi dell'articolo 63 del D.Lgs. n. 206/2005, competente a decidere in merito a qualunque controversia dovesse insorgere con riferimento alle presenti Condizioni Generali è il Foro del luogo di residenza o domicilio del Cliente, se ubicato nel territorio italiano.