

Termini e condizioni generali
il
ZWILLING J.A. Henckels Deutschland GmbH
per lo ZWILLING Online Shop all'indirizzo
www.zwilling.com/it e ZWILLING App

Stato: luglio 2025

Indice dei contenuti

- 1) **Ambito di applicazione**
- 2) **Conclusione del contratto**
- 3) **Conto cliente**
- 4) **Diritto di cancellazione**
- 5) **Riscatto volontario**
- 6) **Prezzi e condizioni di pagamento**
- 7) **Condizioni di consegna e spedizione**
- 8) **Gestione di beni di terzi non richiesti**
- 9) **Utilizzo dell'ZWILLING App**
- 10) **Concessione di diritti d'uso per prodotti digitali**
- 11) **Conservazione del titolo**
- 12) **Garanzia legale di conformità, responsabilità**
- 13) **Richiesta di indennizzo**
- 14) **Condizioni speciali per la lavorazione delle merci secondo le specifiche del cliente**
- 15) **Disposizioni supplementari per l'utilizzo del servizio di levigatura; rinuncia al diritto di recesso**
- 16) **Riscatto di buoni promozionali e codici sconto**
- 17) **Legge applicabile, luogo di giurisdizione**
- 18) **Risoluzione alternativa delle controversie**

1) Ambito di applicazione

1.1 Le presenti termini e condizioni generali (di seguito "**TCG**") di ZWILLING J.A. Henckels Deutschland GmbH (di seguito "**ZWILLING**") si applicano a tutti i contratti per la consegna di merci che un consumatore (di seguito "**cliente**") stipula con ZWILLING per gli ordini nel negozio online ZWILLING (di seguito "**ZWILLING Online Shop**") e per l'utilizzo dell'app ZWILLING (di seguito "**ZWILLING App**"). ZWILLING non riconosce alcun termine e condizione del cliente che non sia stato espressamente autorizzato per iscritto.

1.2 Il ZWILLING Online Shop e l'ZWILLING App sono disponibili solo per i consumatori. I professionisti sono esclusi dall'ordinare tramite il ZWILLING Online Shop o dall'utilizzare l'ZWILLING App. Il cliente è un consumatore nella misura in cui lo scopo delle consegne ordinate non rientri sostanzialmente nel quadro della sua attività professionale commerciale o indipendente - ai sensi dell'articolo 3, lettera a) del D. Lgs. 206/2005 ["Codice del Consumo"]. Si definisce invece professionista qualsiasi persona fisica o giuridica o qualsiasi società di persone avente capacità giuridica che, nella sottoscrizione del contratto, agisca nel quadro della sua attività professionale commerciale o indipendente (ai sensi dell'articolo 3, lettera c) del Codice del Consumo).

1.3 Le presenti TCG si applicano di conseguenza ai contratti che riguardano la fornitura di contenuti digitali o servizi digitali (di seguito "**prodotti digitali**") da parte di ZWILLING dietro pagamento di un prezzo o in cui il cliente fornisce a ZWILLING dati personali o si impegna a fornire tali dati, a meno che non sia stato concordato diversamente.

1.4 Le presenti TCG si applicano di conseguenza ai contratti per la consegna di **merci con elementi digitali**, se non diversamente concordato. Oltre alla consegna della merce, ZWILLING deve la fornitura di prodotti digitali che sono contenuti o collegati alla merce in modo tale che la merce non possa svolgere le sue funzioni senza di essi.

2) Conclusione del contratto

2.1 Le descrizioni dei prodotti contenute nel ZWILLING Online Shop o nell'ZWILLING App costituiscono offerte vincolanti da parte di ZWILLING.

2.2 Tutte le merci sono vendute solo in quantità normali per la casa. Ciò si riferisce sia al numero di prodotti ordinati nell'ambito di un unico ordine, sia all'effettuazione di più ordini per la stessa merce.

2.3 Il cliente potrà accettare l'offerta tramite il modulo d'ordine integrato. A tal fine, il cliente inserisce dapprima i prodotti o i servizi selezionati nel carrello virtuale e procede al processo di ordinazione elettronica. Quindi, cliccando sul pulsante che conclude il processo d'ordine, il cliente presenta un'accettare contrattuale giuridicamente vincolante in relazione alla merce o ai servizi contenuti nel carrello.

2.4 Quando il cliente effettua un ordine, ZWILLING gli invia una e-mail. Questa conferma la ricezione dell'ordine da parte di ZWILLING e ne elenca i dettagli (conferma di ricezione). Il cliente può stampare la conferma di ricezione utilizzando la funzione "Stampa". Se ZWILLING spedisce la merce ordinata al cliente, ZWILLING confermerà la spedizione al cliente con una seconda e-mail (conferma di spedizione).

2.5 La conferma di spedizione contiene un link al sito web di ZWILLING dove è possibile visualizzare i dettagli dell'ordine (di seguito "pagina dei dettagli dell'ordine"). La pagina dei dettagli dell'ordine offre anche la possibilità di scaricare una fattura per la merce acquistata dal cliente per un periodo di 30 giorni dall'invio della conferma di spedizione. Anche le TCG possono essere visualizzate e scaricate in qualsiasi momento su questa pagina. Se il cliente ha creato un conto cliente prima dell'invio dell'ordine, i dati dell'ordine possono essere consultati gratuitamente dal cliente tramite il suo conto cliente protetto da password, inserendo i relativi dati di accesso.

2.6 Prima di inviare un ordine vincolante tramite il modulo d'ordine, il cliente può riconoscere eventuali errori di inserimento leggendo attentamente le informazioni visualizzate sullo schermo. Un mezzo tecnico efficace per riconoscere meglio gli errori di inserimento può essere la funzione di ingrandimento del browser o del dispositivo mobile, che ingrandisce la visualizzazione sullo schermo. Il cliente può correggere i propri dati durante il processo di ordinazione elettronica utilizzando le consuete funzioni della tastiera e del mouse fino a quando non clicca sul pulsante che conclude il processo di ordinazione.

2.7 Unica lingua disponibile per la stipula del contratto è l'italiano..

2.8 L'elaborazione dell'ordine e il contatto sono solitamente effettuati via e-mail e automatizzati. Il cliente deve assicurarsi che l'indirizzo e-mail da lui fornito per l'elaborazione dell'ordine sia corretto in modo che le e-mail inviate da ZWILLING possano essere ricevute a questo indirizzo. In particolare, quando si utilizzano i filtri SPAM, il cliente deve assicurarsi che tutte le e-mail inviate da ZWILLING o da terzi incaricati da ZWILLING per l'elaborazione dell'ordine possano essere consegnate.

3) Conto cliente

3.1 Con la creazione di un account cliente, viene stipulato un contratto per l'utilizzo dell'account cliente tra il cliente e ZWILLING. L'utilizzo dell'ZWILLING App è possibile solo con un account cliente esistente.

3.2 La registrazione tramite un indirizzo e-mail e una password è necessaria per creare un account cliente ("dati di accesso"). L'indirizzo e-mail del cliente viene utilizzato anche per le comunicazioni con ZWILLING.

3.3 Il cliente può chiudere il proprio account cliente in qualsiasi momento (ad esempio tramite l'ZWILLING App) e quindi rescindere il contratto di utilizzo. Dopo la cancellazione, il cliente non ha più accesso al suo profilo e ai contenuti da lui caricati con l'account cliente.

3.4 Il cliente è tenuto a trattare con cura i dati di accesso. In particolare, al cliente è vietato divulgare i dati di accesso a terzi e/o consentire a terzi di accedere all'account del cliente eludendo i dati di accesso.

3.5 Se il cliente viola gli obblighi di cui al paragrafo 3.4 e il suo account cliente viene utilizzato da terzi, è responsabile di tutte le attività che si svolgono con il suo account cliente. Il cliente non sarà responsabile se non è responsabile dell'uso improprio.

3.6 Il cliente garantisce che i dati utilizzati per la creazione del suo profilo ("dati del profilo") sono accurati e completi.

4) Diritto di cancellazione

4.1 I consumatori hanno generalmente il diritto di recesso.

4.2 Ulteriori informazioni sul diritto di cancellazione sono disponibili nella politica di cancellazione di ZWILLING. Questa è disponibile sul sito <https://www.zwilling.com/it/conditions.html> .

5) Riscatto volontario

5.1 Oltre ai diritti legali del cliente, ZWILLING concede al cliente il seguente diritto di cancellazione:

In caso di consegna di merce, il cliente può recedere dal contratto anche dopo la scadenza del termine di recesso di 14 giorni, rispedito la merce al seguente indirizzo entro 30 giorni dal ricevimento (il termine decorre dal giorno successivo al ricevimento della merce):

Onlineshop
ZWILLING J.A. HENCKELS Deutschland GmbH
Retoure/Onlineshop
Lüneschlossstrasse 44
42657 Solingen
Germania

5.2 La spedizione tempestiva è sufficiente per rispettare la scadenza. Tuttavia, il presupposto per l'esercizio del diritto di recesso è che il cliente restituisca la merce completa e non danneggiata nell'imballaggio di vendita originale. La merce usata non può essere restituita dopo la scadenza del termine di recesso.

5.3 In linea di principio, i costi diretti della restituzione della merce sono a carico del cliente. Ciò non si applica in caso di annullamento legale da parte del cliente o di risarcimento danni in luogo della piena prestazione a causa di un difetto della merce. In questo caso, ZWILLING si fa carico dei costi di restituzione della merce. Le restituzioni nell'ambito dell'esercizio del diritto di recesso sono gratuite per i clienti della Italia se utilizzano l'etichetta di restituzione fornita da ZWILLING. Il cliente riceve questa etichetta al momento della registrazione del reso tramite il link: <https://www.zwilling.com/it/returns-cancellation.html>. Se il cliente non utilizza l'etichetta di reso di ZWILLING, deve sostenere le spese di reso. I costi di restituzione per i resi nell'ambito dell'esercizio del diritto di recesso da altri Paesi dell'UE sono sempre a carico del cliente.

5.4 Il rimborso avverrà nella forma di pagamento originariamente utilizzata dal cliente al momento dell'esercizio del diritto di recesso, a meno che non sia stato espressamente concordato diversamente con il cliente.

5.5 Il diritto di recesso previsto dalla legge e i diritti di garanzia del cliente non sono limitati dalle disposizioni sul diritto di recesso.

6) Prezzi e condizioni di pagamento

6.1 Se non diversamente indicato nella descrizione del prodotto ZWILLING, i prezzi indicati sono prezzi totali, IVA inclusa. Le informazioni su eventuali costi aggiuntivi di consegna e spedizione sono disponibili nella pagina di dettaglio del prodotto e sul sito <https://www.zwilling.com/it/customer-service/shipping/shipping-information.html>.

6.2 Il cliente sarà informato delle opzioni di pagamento durante il processo di ordinazione. ZWILLING si riserva il diritto di non rendere disponibili singoli metodi di pagamento in singoli casi o di fare riferimento ad altri metodi di pagamento, a seconda del risultato di qualsiasi controllo del credito effettuato. ZWILLING è autorizzata a cedere a terzi il credito nei confronti del cliente, compresi tutti i diritti associati. Ulteriori informazioni sulle nostre opzioni di pagamento sono disponibili sul sito <https://www.zwilling.com/it/customer-service/shipping/payment-methods.html>.

7) Condizioni di consegna e spedizione

7.1 Se ZWILLING offre la spedizione della merce, la consegna sarà effettuata all'interno dell'area di consegna specificata da ZWILLING all'indirizzo di consegna indicato dal cliente, se non diversamente concordato. L'indirizzo di consegna indicato nel modulo d'ordine è determinante per l'elaborazione della transazione. La spedizione della merce avviene esclusivamente verso indirizzi di consegna in territorio italiano. In seguito all'invio della conferma di ricezione, i tempi di spedizione in Italia sono pari a circa 3-5 giorni lavorativi (da lunedì a venerdì, festivi tedeschi e austriaci esclusi).

7.2 Se ZWILLING non è in grado di consegnare la merce ordinata senza alcuna colpa (ad esempio per cause di forza maggiore o perché un fornitore/subappaltatore di ZWILLING non adempie ai suoi obblighi contrattuali), ZWILLING ha il diritto di recedere dal contratto con il cliente. In questo caso, il cliente sarà informato immediatamente che la merce ordinata non è disponibile. Eventuali pagamenti già effettuati dal cliente saranno immediatamente rimborsati.

7.3 L'auto-ritiro non è possibile per motivi logistici.

7.4 I prodotti digitali vengono forniti al cliente - a seconda del tipo e del contenuto - come segue:

- attraverso l'accesso diretto al sito web ZWILLING o all'ZWILLING App
- per download
- via e-mail

8) Gestione di beni di terzi non richiesti

8.1 Se il cliente invia a ZWILLING merce non richiesta da altre aziende (di seguito "**merce di terzi**"), questa verrà conservata da ZWILLING per un periodo limitato di 60 giorni dal ricevimento della merce (di seguito "**periodo di**

conservazione"). Il cliente verrà informato del ricevimento della spedizione di ritorno e gli verrà offerta una spedizione di ritorno a pagamento.

8.2 Dopo la scadenza del periodo di conservazione, la merce di terzi saranno distrutti da ZWILLING.

8.3 Durante l'immagazzinamento, ZWILLING sarà responsabile per i danni o la perdita di merce di terzi solo in caso di dolo o colpa grave, nonostante la clausola 13.

8.4 I costi per la restituzione e l'immagazzinamento e i relativi costi di lavorazione (di seguito "**costi di immagazzinamento**") ammontano a un importo forfettario di 15,00 euro. A seconda del tipo e dell'entità della merce di terzi, ZWILLING ha il diritto di addebitare costi di stoccaggio più elevati (ad esempio per i mobili).

8.5 La merce di terzi sarà restituita al cliente solo dopo che il cliente avrà rimborsato a ZWILLING i costi di stoccaggio fatturati tramite bonifico bancario.

9) Utilizzo dell'ZWILLING App

9.1 ZWILLING è autorizzata a bloccare o cancellare contenuti dall'ZWILLING App in qualsiasi momento, ad esempio se c'è il sospetto che violino la legge applicabile, queste condizioni d'uso o i diritti di terzi.

9.2 ZWILLING è autorizzata a limitare o interrompere l'offerta e il funzionamento dell'ZWILLING App o di singole funzionalità in qualsiasi momento. Gli obblighi di aggiornamento previsti dalla legge rimangono inalterati.

9.3 ZWILLING si impegna a garantire un funzionamento senza problemi dell'applicazione ZWILLING. Questo è naturalmente limitato ai servizi su cui ZWILLING ha influenza. ZWILLING è libera di limitare l'accesso all'applicazione ZWILLING in tutto o in parte, temporaneamente o permanentemente, a causa di lavori di manutenzione, problemi di capacità e altri eventi al di fuori del controllo di ZWILLING.

9.4 Il cliente si impegna a non caricare sull'ZWILLING App alcun contenuto che violi le leggi vigenti (ad esempio le leggi penali, sulla concorrenza e sulla protezione dei giovani) o i diritti di terzi (ad esempio il nome, il marchio, il diritto d'autore, l'immagine e i diritti di protezione dei dati) attraverso il suo contenuto, la forma, il design o in qualsiasi altro modo.

9.5 Anche se i rispettivi contenuti non violano la legge applicabile o i diritti di terzi, non è consentito l'uso di immagini e altri contenuti che

- razzismo,
- glorificazione della violenza e dell'estremismo di qualsiasi tipo,
- agitazione contro persone o aziende,
- molestie sessuali nei confronti di clienti e terzi,
- pornografia,
- materiali ed espressioni offensive, sessiste, oscene, volgari o disgustose

rappresentare, riguardare o includere.

9.6 Il cliente deve astenersi da qualsiasi attività che possa compromettere il funzionamento dell'ZWILLING App o dell'infrastruttura tecnica sottostante. Ciò include in particolare

- l'uso di software, script o database in relazione all'uso dell'ZWILLING App;
- la lettura automatica, il blocco, la sovrascrittura, la modifica, la copia di dati e/o altri contenuti, a meno che ciò non sia necessario per il corretto utilizzo dell'ZWILLING App.

9.7 Senza il consenso esplicito del destinatario, il cliente non può utilizzare l'ZWILLING App per inviare messaggi con contenuti pubblicitari ad altri clienti o a terzi (messaggi spam).

9.8 Nel caso in cui il cliente desideri utilizzare l'opzione di attirare l'attenzione di terzi sull'applicazione ZWILLING per posta elettronica attraverso le funzioni fornite da ZWILLING (ad es. invito di membri della famiglia), il cliente deve assicurarsi che il terzo acconsenta all'invio dell'invito.

9.9 Il cliente concede a ZWILLING un diritto di utilizzo irrevocabile, trasferibile, non esclusivo e gratuito dei contenuti pubblicati, illimitato in termini di territorio, tempo e contenuto. ZWILLING è autorizzata a utilizzare, modificare e sfruttare il contenuto in qualsiasi momento. Ciò include in particolare il diritto di riproduzione, il diritto di distribuzione e il diritto di riproduzione pubblica, in particolare il diritto di messa a disposizione del pubblico.

9.10 Il cliente rinuncia al diritto di essere citato come autore.

9.11 Tutti i diritti sul contenuto dell'ZWILLING App sono detenuti da ZWILLING. Al cliente è vietato riprodurre, distribuire e/o pubblicare contenuti che ZWILLING, altri clienti o terze parti hanno caricato sulla piattaforma. È vietata la distribuzione e/o la riproduzione pubblica di contenuti dell'ZWILLING App o di parti di essi senza il consenso di ZWILLING.

10) Concessione di diritti d'uso per prodotti digitali

10.1 Se non diversamente indicato nelle presenti TCG o nella descrizione del contenuto dei prodotti digitali di ZWILLING, ZWILLING concede al cliente il diritto non esclusivo di utilizzare i prodotti digitali forniti solo per scopi privati, senza restrizioni in termini di luogo o tempo.

10.2 Il trasferimento di prodotti digitali a terzi o la creazione di copie per terzi al di fuori dell'ambito delle presenti TGC non è consentito, a meno che ZWILLING non abbia acconsentito al trasferimento della licenza contrattuale al terzo.

10.3 Se il contratto riguarda la fornitura una tantum di contenuti digitali, la concessione dei diritti diventa effettiva solo dopo che il cliente ha pagato interamente il compenso dovuto. ZWILLING può autorizzare provvisoriamente l'uso del contenuto digitale contrattuale anche prima di questo momento. Tale autorizzazione provvisoria non costituisce un trasferimento di diritti.

11) Conservazione del titolo

Se ZWILLING effettua un pagamento anticipato, si riserva il diritto di proprietà della merce consegnata fino al completo pagamento del prezzo di acquisto dovuto.

12) Garanzia legale di conformità, responsabilità

12.1 Se non diversamente disciplinato di seguito nelle presenti TCG, si applicano le norme previste dalla legge nei casi di garanzia per vizi della cosa venduta.

12.2 ZWILLING è responsabile quando il difetto di conformità si manifesta entro il termine di due anni dalla consegna del bene. Il Cliente decade dai diritti previsti dalla legge se non denuncia a ZWILLING il difetto di conformità entro il termine di due mesi dalla data in cui ha scoperto il difetto.

12.3 Il cliente è tenuto ad attuare le misure necessarie e ragionevoli per la prevenzione e la riduzione dei danni.

12.4 In caso di adempimento successivo tramite sostituzione della merce, il cliente è tenuto a restituire prontamente a ZWILLING la merce originariamente consegnata, a spese di ZWILLING. La restituzione della merce difettosa deve avvenire in conformità alle disposizioni di legge. ZWILLING si riserva il diritto di eseguire l'adempimento successivo in seguito alla ricezione della merce originariamente consegnata.

12.5 ZWILLING non è responsabile per i danni alla merce consegnata dovuti a una modifica della merce riconducibile a un uso, da parte del Cliente, improprio o non approvato da ZWILLING. Lo stesso si applica nel caso in cui il Cliente non abbia rispettato le istruzioni per l'uso e la manutenzione della merce.

12.6 L'ZWILLING App calcola la durata di conservazione approssimativa in base ai seguenti fattori: gruppo di alimenti (ad es. carne bovina fresca o verdure fresche), luogo di conservazione (ad es. frigorifero, congelatore o dispensa) e metodo di conservazione (ad es. sottovuoto o non sottovuoto). L'effettiva durata di conservazione degli alimenti dipende anche da molti altri fattori, ad esempio il contenuto iniziale di germi dell'alimento, il rispetto delle corrette condizioni di conservazione e raffreddamento e l'igiene richiesta durante la lavorazione e il sottovuoto. La "durata di conservazione" determinata e indicata dall'applicazione ZWILLING è quindi solo un valore indicativo non vincolante.

12.7 Se ZWILLING fornisce aggiornamenti all'ZWILLING App ("aggiornamenti"), questo avviene come download attraverso il rispettivo app store (Apple App Store [iOS]; Google Play [Android]). A seconda delle impostazioni del proprio dispositivo mobile, il cliente riceverà una notifica dell'aggiornamento tramite un messaggio corrispondente sul proprio dispositivo mobile o nell'app ZWILLING. È responsabilità del cliente scaricare i rispettivi aggiornamenti e installarli sul proprio dispositivo mobile.

12.8 Se il cliente non installa un aggiornamento fornito in conformità con il paragrafo 12.3 entro un periodo di tempo ragionevole, ZWILLING non sarà responsabile di alcun difetto materiale che sia esclusivamente attribuibile all'assenza di tale aggiornamento.

13) Richiesta di indennizzo

Il cliente indennizza ZWILLING e i suoi dipendenti o rappresentanti autorizzati in caso di reclamo dovuto a una presunta o effettiva violazione di diritti e/o violazione di diritti di terzi contro tutte le rivendicazioni di terzi derivanti da azioni del cliente in relazione all'uso del ZWILLING Online Shop o dell'ZWILLING App di cui il cliente è responsabile. Inoltre, il cliente si impegna a rimborsare ZWILLING per tutti i costi sostenuti da ZWILLING a seguito di reclami da parte di terzi. I costi rimborsabili includono anche i costi di un'adeguata difesa legale. In caso di reclamo da parte di terzi, il cliente è tenuto a fornire a ZWILLING immediatamente, in modo veritiero e completo, tutte le informazioni necessarie per l'esame dei reclami e la difesa.

14) Condizioni speciali per la lavorazione delle merci secondo le specifiche del cliente

14.1 Se, oltre alla consegna della merce, ZWILLING deve anche elaborare la merce in base a determinate specifiche del cliente (ad es. servizio di incisione), il cliente deve fornire a ZWILLING tutti i contenuti necessari per l'elaborazione, come testi, immagini o grafica nei formati di file, formattazione, immagine e dimensioni dei file specificati da ZWILLING e concedere a ZWILLING i necessari diritti di utilizzo. Il cliente è l'unico responsabile del reperimento e dell'acquisizione dei diritti su questi contenuti. Il cliente dichiara e si assume la responsabilità di avere il diritto di utilizzare i contenuti forniti a ZWILLING. In particolare, il cliente deve assicurarsi che non vengano violati i diritti di terzi, in particolare i diritti d'autore, i diritti di marchio e i diritti personali.

14.2 ZWILLING si riserva il diritto di rifiutare l'elaborazione degli ordini se il contenuto fornito dal cliente viola divieti legali o ufficiali o offende il buon costume. Questo vale in particolare per la fornitura di contenuti anticonstituzionali, razzisti, xenofobi, discriminatori, offensivi, che mettono in pericolo i giovani e/o che esaltano la violenza.

14.3 Il cliente è responsabile della correttezza del contenuto (ad esempio nel caso del servizio di incisione per la corretta riproduzione di iniziali, sequenze di lettere, testi, loghi). ZWILLING si riserva il diritto di deviare in termini di design, carattere, colore, posizione o caratteristiche simili, nella misura in cui queste siano ragionevoli per il cliente.

14.4 Se la lavorazione della merce viene eseguita in base a specifiche indicazioni del cliente (ad es. incisioni) e quindi comporta la corrispondente produzione di merce fabbricata secondo le indicazioni del cliente o se tale merce è stata personalizzata in base alle esigenze personali del cliente, quest'ultimo non ha diritto al recesso ai sensi della clausola 3 o al recesso ai sensi della clausola 5 delle presenti TCG.

15) Disposizioni supplementari per l'utilizzo del servizio di levigatura; rinuncia al diritto di recesso

Se il cliente utilizza il servizio di affilatura ZWILLING, si applicano le seguenti disposizioni aggiuntive:

15.1 ZWILLING offre il servizio di affilatura esclusivamente per prodotti etichettati separatamente della propria gamma di prodotti e dei marchi del Gruppo ZWILLING. I prodotti di altri produttori non possono essere accettati per il servizio di affilatura e possono essere restituiti al cliente dietro pagamento. In questo caso, il rischio di spedizione è a carico del cliente.

15.2 In deroga alla clausola 2 delle presenti TCG, un contratto tra il cliente e ZWILLING per il servizio di rettifica è concluso solo quando ZWILLING ha ricevuto il prodotto inviato dal cliente per il servizio di rettifica, ha verificato la fattibilità del servizio di rettifica e poi ha eseguito il servizio di rettifica, quindi ha rispedito il prodotto al cliente e ha confermato la spedizione al cliente con una seconda e-mail (conferma di spedizione). Non viene stipulato alcun contratto per i prodotti di uno stesso ordine che non sono elencati nella conferma di spedizione.

15.3 ZWILLING si riserva il diritto, a propria discrezione, di rifiutare il servizio di affilatura e restituire il prodotto restituito se il servizio di affilatura non è possibile a causa delle condizioni del prodotto trovato o non può essere effettuato per altri motivi. Questo è il caso, ad esempio, se il prodotto è così usurato, consumato o danneggiato che non è possibile ottenere un miglioramento qualitativo delle proprietà del prodotto con il servizio di levigatura o se il servizio di levigatura non è disponibile presso ZWILLING. Eventuali pagamenti già effettuati saranno immediatamente rimborsati.

15.4 Per consentire a ZWILLING di elaborare immediatamente l'offerta di esecuzione del servizio di rettifica e di avviare il servizio di rettifica dopo averne verificato la fattibilità, il cliente dichiara espressamente i) di rinunciare al diritto di recesso e ii) di richiedere l'avvio del servizio di rettifica prima della scadenza del termine di recesso.

15.5 ZWILLING fa notare che nel corso del servizio di rettifica possono verificarsi piccole modifiche al prodotto (ad es. indebolimento dell'incisione o dell'intaglio) nonostante l'attenta manipolazione dei prodotti inviati. ZWILLING non si assume alcuna responsabilità per tali modifiche ai prodotti inviati. Inoltre, ZWILLING non è responsabile per i danni ai prodotti restituiti causati da un imballaggio non corretto da parte del cliente.

16) Riscatto di buoni promozionali e codici sconto

16.1 I buoni o i codici sconto che sono emessi gratuitamente da ZWILLING come parte di promozioni (di seguito "promozioni") e che non possono essere acquistati dal cliente (di seguito "buoni promozionali") possono essere utilizzati solo nei ZWILLING Online Shop che partecipano alla promozione e solo durante il periodo specificato.

16.2 Singoli prodotti possono essere esclusi dalla promozione se una restrizione corrispondente risulta dal contenuto del buono promozionale o della promozione.

16.3 I buoni promozionali possono essere riscossi solo prima di completare il processo d'ordine. Non è possibile effettuare compensazioni successive.

16.4 Per ogni ordine è possibile utilizzare un solo buono promozionale. Non è possibile combinare un buono promozionale con altri buoni - in particolare con buoni promozionali o buoni regalo - o codici sconto.

16.5 Se non diversamente indicato sul buono promozionale o nella promozione, il valore della merce deve essere almeno pari all'importo del buono promozionale. L'eventuale credito residuo non sarà rimborsato da ZWILLING.

16.6 Se il valore del buono promozionale non è sufficiente a coprire l'ordine, è possibile scegliere uno degli altri metodi di pagamento offerti da ZWILLING per saldare la differenza.

16.7 Il saldo di un buono promozionale non viene erogato in contanti né produce interessi.

16.8 Il buono promozionale non verrà rimborsato se il cliente restituisce la merce pagata in tutto o in parte con il buono promozionale nell'ambito del suo diritto di recesso previsto dalla legge o del suo diritto di riscatto del buono ai sensi della clausola 5 delle presenti TCG.

16.9 Il buono promozionale è trasferibile. ZWILLING può effettuare pagamenti con effetto liberatorio al rispettivo titolare che riscatta il buono promozionale da ZWILLING. Questo non si applica se ZWILLING è a conoscenza o ignora per grave negligenza la mancata autorizzazione, l'incapacità legale o la mancanza di potere di rappresentanza del rispettivo titolare.

17) Legge applicabile, luogo di giurisdizione

Le presenti TCG sono regolate dalla legge italiana, con esclusione della CISG. Nella misura in cui il cliente è qualità di professionista, il foro competente in caso di contenzioso nell'ambito dei rapporti contrattuali tra il Cliente e ZWILLING è Colonia, Germania. Nel caso di cui sopra, tuttavia, ZWILLING ha in ogni caso il diritto di appellarsi al tribunale della sede del cliente. Nella misura in cui il cliente è un consumatore, per ogni controversia relativa all'interpretazione ed esecuzione delle presenti TCG sarà competente il tribunale del luogo dove il cliente consumatore ha la propria residenza o domicilio.

18) Risoluzione alternativa delle controversie

Ci impegniamo sempre a risolvere eventuali controversie derivanti dal nostro contratto in modo consensuale. Inoltre, abbiamo deciso di non partecipare a una procedura di conciliazione. Non siamo tenuti a farlo.

Puoi scaricare le condizioni generali di contratto in formato PDF [qui](#).