

# Condizioni generali di contratto

di ZWILLING J.A. Henckels Deutschland GmbH per lo  
Shop online all'indirizzo <https://www.zwilling.com/it/>  
("Shop online ZWILLING")

Versione: 1 Gennaio 2022

## § 1 Ambito di applicazione

1.1 I rapporti commerciali tra ZWILLING J.A. Henckels Deutschland GmbH ("ZWILLING") e il cliente ("Cliente") sono disciplinati esclusivamente dalle seguenti Condizioni generali di contratto nella rispettiva versione in vigore al momento dell'ordine e dalle norme inderogabili, in vigore in Italia, volte a tutelare i consumatori. Eventuali deroghe alle condizioni del Cliente sono riconosciute da ZWILLING solamente previo espresso consenso scritto.

1.2 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).

## § 2 Stipula del contratto

2.1 La trasmissione di un ordine nello Shop online ZWILLING costituisce un'offerta a ZWILLING per la stipula di un contratto di compravendita. Ciononostante, l'offerta può essere presentata e trasmessa solamente previa accettazione da parte del Cliente delle presenti Condizioni generali di contratto e dell'Informativa sulla privacy, tramite consenso espresso contestualmente alla richiesta. Nel caso in cui il Cliente trasmetta un ordine nello Shop online ZWILLING, ZWILLING invierà al Cliente un'e-mail di conferma della ricezione dell'ordine (Conferma di ricezione); tale e-mail conterrà i dettagli dell'ordine e potrà essere stampata dal Cliente tramite la funzione "Stampa". La Conferma di ricezione non costituisce accettazione dell'offerta, ma si limita a informare il Cliente che ZWILLING ha ricevuto il suo ordine. Il contratto di compravendita è concluso nel momento in cui ZWILLING invia al Cliente il prodotto ordinato e conferma tale spedizione al Cliente tramite una seconda e-mail (Conferma di spedizione) che verrà inviata entro un termine ragionevole da quando l'ordine è effettuato. Per i prodotti contenuti nel medesimo ordine che non sono inclusi nella Conferma di spedizione non viene concluso alcun contratto di compravendita. ZWILLING salva il testo del contratto e invia al Cliente i dati dell'ordine e le Condizioni generali di contratto tramite e-mail. Su questa pagina è sempre possibile consultare e scaricare le Condizioni generali di contratto. È possibile visualizzare gli ordini passati del Cliente nell'area di login del Cliente. La parte contraente è ZWILLING J.A. Henckels Deutschland GmbH, Grünwalder Straße 14-22, 42657 Solingen, Germania.

2.2 ZWILLING non offre vendita di prodotti ai minori, compresi i prodotti per bambini (ad es. posate per bambini).

2.3 Tutti i prodotti sono venduti esclusivamente in quantità per uso domestico. Ciò si applica sia ai quantitativi di prodotti ordinati in un solo ordine sia alla trasmissione di diversi ordini per il medesimo prodotto, nei quali i singoli ordini includono quantità per uso domestico.

## § 3 Informativa sul diritto di recesso

Nella misura in cui il Cliente è Consumatore ai sensi dell'articolo 3, lettera a) del Codice del Consumo (v. anche § 1, c. 2 delle presenti Condizioni generali di contratto), lo stesso ha il diritto di recedere come di seguito dettagliato.

### 3.1 Diritto di recesso

Il Cliente ha diritto di recedere dal presente contratto senza obbligo di giustificazione entro quattordici giorni. Il periodo di recesso è pari a quattordici giorni a partire dal giorno in cui il Cliente, o un terzo dallo stesso designato diverso dal vettore, ha preso possesso della merce o, in caso di merci multiple ordinate dal Cliente nell'ambito di un ordine singolo e consegnate separatamente, dal giorno in cui il Cliente, o un terzo dallo stesso designato diverso dal vettore, ha preso possesso dell'ultimo articolo.

Qualora il Cliente decida di recedere dal contratto, questo dovrà informare ZWILLING tramite dichiarazione esplicita (ad es. tramite lettera inviata per posta, fax o e-mail). A tale scopo può utilizzare il modello di modulo di recesso allegato al § 3.3, che tuttavia non costituisce un modello vincolante.

La dichiarazione deve essere inviata a:

ZWILLING J.A. Henckels Deutschland GmbH  
Online-Shop Italia  
Grünewalder Str. 14-22  
42657 Solingen  
Deutschland

In caso di invio tramite fax, la dichiarazione di recesso deve essere inviata al numero di fax +49 (0)212 882 300

In caso di invio tramite e-mail, la dichiarazione di recesso deve essere inviata all'indirizzo e-mail: [service.it@zwilling-shop.com](mailto:service.it@zwilling-shop.com)

Il termine di recesso sarà considerato rispettato se il Cliente invia la comunicazione circa l'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del termine di recesso.

### 3.2 Conseguenze del recesso

Qualora il Cliente receda dal contratto, ZWILLING sarà tenuta a rimborsare al Cliente tutti i pagamenti dallo stesso ricevuti, inclusi i costi di consegna (fatta eccezione per i costi addizionali sostenuti dal Cliente per consegne diverse da quella standard più economica

offerta da ZWILLING) immediatamente e in ogni caso entro quattordici giorni dal giorno di ricezione da parte di ZWILLING della comunicazione del Cliente di recesso dal contratto. ZWILLING eseguirà tale rimborso tramite la medesima modalità di pagamento utilizzata dal Cliente nella transazione originaria, se non diversamente concordato; in nessun caso il rimborso comporterà oneri a carico del Cliente.

ZWILLING può negare il rimborso fino al momento in cui la stessa riceve la merce in restituzione oppure, se precedente, fino al momento in cui il Cliente fornisce le prove di aver inviato la merce in restituzione.

Qualora i beni siano stati utilizzati in misura superiore a quanto necessario per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei beni, ZWILLING si riserva il diritto di risarcimento per l'eventuale diminuzione del valore dei beni.

Il Cliente è tenuto a spedire o a consegnare a ZWILLING la merce immediatamente e in ogni caso non oltre quattordici giorni dal giorno in cui ha informato ZWILLING del recesso. Il termine è rispettato se il Cliente invia la merce prima della scadenza del periodo di quattordici giorni.

La spedizione deve essere indirizzata a:

ZWILLING J.A. Henckels Deutschland GmbH  
c/o Fortuneglobe GmbH  
Pommernstr. 19a  
45889 Gelsenkirchen  
Deutschland

Relativamente ai costi di restituzione si applica quanto segue: il Cliente si assume i costi diretti di restituzione.

#### **- Fine dell'Informativa sul diritto di recesso -**

#### **3.3 Modulo di recesso - Modello**

Nel caso in cui il Cliente desideri recedere dal contratto, può compilare e inviare a ZWILLING il seguente modulo. Questo modello di modulo non è vincolante.

- Indirizzato a: ZWILLING J.A. Henckels Deutschland GmbH, Grünwalder Str. 14-22, 42657 Solingen, Deutschland oppure a [service.it@zwilling-shop.com](mailto:service.it@zwilling-shop.com)

- Con la presente io/noi (\*) recedo/iamo dal contratto da me/noi (\*) stipulato relativamente all'acquisto delle seguenti merci (\*)/alla prestazione dei seguenti servizi (\*)

- Ordinate/i il (\*)/ricevute/i il (\*)

- Nome del/dei Consumatore/i

- Indirizzo del/dei Consumatore/i

- Firma del/dei Consumatore/i (solo per invio cartaceo)

- Data

(\*) Cancellare come opportuno.

### 3.4 Esclusione del recesso

Non sussiste diritto di recesso in caso di contratti per la consegna di merce non prefabbricata e per la cui produzione è determinante la scelta o la decisione individuale del Cliente, o di merce inequivocabilmente personalizzata in base alle esigenze personali del Cliente. Il diritto di recesso non sussiste inoltre in caso di contratti per la consegna di merci sigillate che, per motivi di tutela della salute o di igiene, non sono idonee al reso, qualora il sigillo sia stato rotto in seguito alla consegna.

## § 4 Ritiro volontario da parte di ZWILLING

4.1 A integrazione dei diritti del Cliente ai sensi del § 3 delle presenti Condizioni generali di contratto, ZWILLING garantisce al Cliente il seguente diritto di cancellare il contratto.

Il Cliente ha diritto di cancellare il contratto anche in seguito alla scadenza del periodo di recesso di 14 giorni (v. § 3 delle presenti Condizioni generali di contratto) restituendo la merce entro 30 giorni dalla ricezione (inizio del termine il giorno successivo alla ricezione della merce) tramite spedizione al seguente indirizzo:

ZWILLING J.A. Henckels Deutschland GmbH  
c/o FortuneGlobe GmbH  
Pommernstr. 19a  
45889 Gelsenkirchen  
Deutschland

4.2 Il termine è rispettato se la merce è stata spedita puntualmente. Tuttavia, l'esercizio del diritto ai sensi del § 4 delle presenti Condizioni generali di contratto è soggetto alla condizione per cui il Cliente spedisca la merce integra e per intero all'interno della confezione di vendita originale; è escluso il reso di merce utilizzata.

4.3. In linea generale il Cliente si assume i costi diretti di restituzione. Questo non si applica in caso di recesso legale del cliente o di risarcimento danni al posto dell'intera prestazione a causa di un difetto della merce. In questo caso, ZWILLING sosterrà le spese di restituzione della merce.

4.4 In caso di esercizio del diritto ai sensi del § 4 delle presenti Condizioni generali di contratto, il rimborso avviene tramite la modalità di pagamento originariamente utilizzata dal Cliente, se non diversamente espressamente concordato.

4.5 Il diritto ai sensi del § 4 delle presenti Condizioni generali di contratto lascia impregiudicato il diritto di recesso di legge (v. § 3 delle presenti Condizioni generali di contratto). L'esercizio del diritto di recesso di legge è disciplinato esclusivamente dalle disposizioni di cui al § 3 delle presenti Condizioni generali di contratto. Le disposizioni relative al diritto ai sensi del § 4 delle presenti Condizioni generali di contratto non limitano il

diritto di recesso di legge e i diritti del consumatore del Cliente ai sensi del § 7 delle presenti Condizioni generali di contratto.

## **§ 5 Prezzi e consegna**

5.1 tutti i prezzi indicati nello Shop online ZWILLING sono espressi in euro e comprendono l'eventuale IVA di legge applicabile. Valgono i prezzi al momento dell'ordine.

5.2 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 3-4 giorni lavorativi. (Da lunedì a venerdì, festivi tedeschi e austriaci esclusi).

5.3 Nel caso in cui ZWILLING, senza propria colpa, non sia in grado di consegnare la merce ordinata (ad es. per forza maggiore o a causa di inadempimento contrattuale da parte di un fornitore di ZWILLING), ZWILLING ha diritto di recedere dal contratto nei confronti del Cliente. In questo caso, il Cliente sarà prontamente informato che il prodotto ordinato non è disponibile; eventuali importi già pagati dal Cliente saranno immediatamente rimborsati.

5.4 Il rischio di spedizione è assunto da ZWILLING.

## **§ 6 Modalità di pagamento, scadenza e ritardi nel pagamento**

6.1 Lo Shop online ZWILLING offre le seguenti modalità di pagamento: carta di credito (MasterCard, VISA) e PayPal. ZWILLING si riserva il diritto, in casi specifici, di non mettere a disposizione singoli metodi di pagamento o di rimandare a metodi di pagamento alternativi.

6.2 L'importo della fattura è immediatamente esigibile. In caso di pagamento tramite carta di credito, l'addebito dell'importo della fattura viene applicato al conto della carta al momento dell'ordine della merce.

## **§ 7 Diritti del consumatore, responsabilità**

7.1 In caso di difetti della merce acquistata si applicano i diritti del consumatore di legge come definiti ai sensi del § 7.2 delle presenti Condizioni generali di contratto. È esclusa la cessione di tali diritti da parte del Cliente; questo non si applica ai Clienti consumatori.

7.2. ZWILLING si impegna a consegnare i prodotti al Cliente nel rispetto delle presenti Condizioni generali di contratto. I prodotti del Cliente si considerano conformi alle presenti Condizioni generali di contratto se le seguenti condizioni sono rispettate: a) sono idonei all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo; b) sono conformi alla descrizione fatta da ZWILLING e possiedono le qualità del bene che ZWILLING ha presentato al Cliente come campione o modello; c) presentano la qualità e le prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo, che il Cliente può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto della natura del bene e, se del caso, delle dichiarazioni pubbliche sulle caratteristiche specifiche dei beni fatte al riguardo da ZWILLING, dal produttore o dal suo agente o rappresentante (se diversi), in particolare nella pubblicità o sull'etichettatura; d) sono altresì idonei all'uso particolare voluto

dal Cliente e che sia stato da questi portato a conoscenza di ZWILLING al momento della conclusione del contratto e che ZWILLING abbia accettato anche per fatti concludenti.

ZWILLING è responsabile nei confronti del Cliente per qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del bene. In caso di difetto di conformità, il Cliente ha diritto al ripristino, senza spese, della conformità del bene mediante riparazione o sostituzione. Il Cliente può chiedere, a sua scelta, a ZWILLING di riparare il bene o di sostituirlo, senza spese in entrambi i casi, salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro.

Uno dei rimedi è da considerare eccessivamente oneroso se impone a ZWILLING spese irragionevoli in confronto all'altro, tenendo conto: a) del valore che il bene avrebbe se non vi fosse difetto di conformità; b) dell'entità del difetto di conformità; c) dell'eventualità che il rimedio alternativo possa essere esperito senza notevoli inconvenienti per il Cliente.

Il Cliente può richiedere, a sua scelta, una congrua riduzione del prezzo o la risoluzione delle Condizioni generali di contratto ove ricorra una delle seguenti situazioni: a) la riparazione e la sostituzione sono impossibili o eccessivamente onerose; b) ZWILLING non ha provveduto alla riparazione o alla sostituzione del bene entro il termine congruo; c) la sostituzione o la riparazione precedentemente effettuata ha arrecato notevoli inconvenienti al Cliente.

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.

7.3 Fatte salve deroghe successive, sono escluse ulteriori rivendicazioni del Cliente, indipendentemente dal motivo giuridico. ZWILLING non è pertanto responsabile per danni non insorti sull'oggetto stesso della spedizione; in particolare, ZWILLING non è responsabile di mancato guadagno o per ulteriori danni patrimoniali del Cliente. Nella misura in cui la responsabilità contrattuale di ZWILLING è esclusa o limitata, ciò si applica anche per la responsabilità personale dei dipendenti, rappresentanti e ausiliari.

7.4 Qualora ZWILLING violi un obbligo contrattuale essenziale per colpa lieve, l'obbligo di risarcimento per danni materiali è limitato ai danni tipicamente prevedibili. Per obblighi contrattuali essenziali si intendono gli obblighi il cui adempimento consente la regolare esecuzione del contratto, la cui violazione ostacola il conseguimento dell'obiettivo contrattuale e sul cui rispetto il Cliente ripone fiducia (cosiddetti "obblighi cardinali"). ZWILLING non è responsabile per la violazione per colpa lieve di obblighi non essenziali nell'ambito del rapporto di obbligazione legale. Le disposizioni di cui al § 7.3 e al § 7.4 non si applicano ai Clienti consumatori.

7.5 Le suddette limitazioni alla responsabilità non si applicano ai danni riconducibili a una violazione degli obblighi per colpa grave o dolosa da parte di ZWILLING o di un suo rappresentante legale o ausiliario. Inoltre, le suddette limitazioni alla responsabilità non si applicano ai danni derivanti da lesioni mortali, del corpo o della salute riconducibili a una violazione degli obblighi per colpa grave o dolosa da parte di ZWILLING o di un suo rappresentante legale o ausiliario. In particolare, le suddette limitazioni alla responsabilità non si applicano ai casi di responsabilità da prodotto ai sensi delle disposizioni applicabili in materia di responsabilità da prodotto e di garanzia.

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

7.7 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.

7.8 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.

## **§ 8 Riserva di proprietà**

ZWILLING mantiene la proprietà della merce consegnata fino al completo pagamento da parte del Cliente.

## **§ 9 Disposizioni aggiuntive in caso di ricorso al servizio di incisione; esclusione del diritto di recesso**

Qualora il Cliente ricorra al servizio di incisione dello Shop online ZWILLING per personalizzare prodotti specifici con un'incisione, si applicano le seguenti disposizioni integrative, ai sensi del § 9 delle presenti Condizioni generali di contratto.

9.1 Il servizio di incisione offre al Cliente la possibilità di ordinare determinati articoli specificamente contrassegnati dall'offerta dello Shop online e di personalizzarli, in base alle proprie indicazioni, con iniziali, scritte o loghi. A tal riguardo, ZWILLING si riserva il diritto di negare, a propria discrezione, il servizio di incisione per serie di lettere, testi, loghi o altro contrari al buon costume o alle leggi penali, con contenuti violenti, sessisti, discriminatori, razzisti, propagandistici, estremisti ecc. L'incisione è eseguita con laser (cosiddetta marcatura) e, diversamente dall'incisione meccanica, non asporta materiale ma modifica il colore della superficie del prodotto.

9.2 Non sussiste diritto di recesso in caso di contratti a distanza per la fornitura di merce non prefabbricata e per la cui produzione è determinante la scelta o la decisione individuale del Consumatore, o per merce inequivocabilmente personalizzata in base alle esigenze personali del Consumatore. Poiché l'incisione comporta la produzione di merce personalizzata in base alle istruzioni del Cliente, ovvero la merce è personalizzata in base alle esigenze personali del Cliente, il Cliente non ha alcun diritto di recesso. Non si applicano il § 3 (Informativa sul diritto di recesso) e il § 4 (Ritiro da parte di ZWILLING) delle presenti Condizioni generali di contratto. Un articolo dello Shop online è considerato personalizzato se è stato selezionato il servizio di incisione ed è stata conseguentemente eseguita un'incisione corrispondente.

9.3 In caso di ricorso al servizio di incisione resta salvo il periodo di garanzia. In caso di difetti all'oggetto dell'acquisto, si applicano le disposizioni di legge congiuntamente al § 7 delle presenti Condizioni generali di contratto.

9.4 Il Cliente è personalmente responsabile che le istruzioni fornite per l'incisione siano corrette (corretta indicazione delle iniziali, delle serie di lettere, del testo, del logo). In tal senso è esclusa qualsiasi responsabilità di ZWILLING.

9.5 ZWILLING si riserva il diritto di adottare variazioni relativamente a configurazione, carattere, colore, posizione o caratteristiche simili, fintanto che ritenute ragionevoli dal Cliente.

9.6 Nel caso in cui ZWILLING, senza propria colpa, non sia in grado di consegnare, anche temporaneamente, la merce ordinata (ad es. perché il servizio di incisione non è disponibile per un guasto al macchinario di incisione o a causa di inadempimento contrattuale da parte di un fornitore di ZWILLING), ZWILLING ha diritto di recedere dal contratto nei confronti del Cliente. In questo caso, il Cliente sarà prontamente informato che il prodotto ordinato non è disponibile; eventuali corrispettivi del Cliente saranno immediatamente rimborsati.

9.7 In caso di utilizzo del servizio di incisione, il Cliente assicura che i testi, le serie di lettere, i loghi ecc. dallo stesso selezionati siano liberi da qualsiasi diritto di terzi. Il Cliente garantisce inoltre che la personalizzazione del prodotto non costituisce violazione di alcun diritto di terzi. Il Cliente garantisce altresì che il contenuto dell'incisione non viola alcuna legge penale e non è contrario al buon costume.

9.8 Il Cliente riconosce a ZWILLING eventuali diritti di godimento sulle iniziali, i testi, i loghi, ecc. necessari per l'evasione dell'ordine, in particolare il diritto di riproduzione. ZWILLING sottolinea che, in caso di violazione dei diritti di proprietà intellettuale (violazione del diritto d'autore, del marchio, della personalità, al nome), i titolari dei diritti possono rivendicare nei confronti del Cliente il diritto all'inibitoria e al risarcimento danni.

9.9 Il Cliente si impegna a esonerare ZWILLING da qualsiasi credito o reclamo rivendicati nei confronti di ZWILLING in relazione alla realizzazione di un'incisione in seguito a violazione del diritto d'autore, del marchio, della personalità, al nome e di altri diritti di tutela di terzi, nella misura in cui il Cliente sia responsabile dell'inadempimento degli obblighi. Il Cliente rimborsa a ZWILLING tutti i costi sostenuti contestualmente alla difesa legale necessaria e opportuna e agli ulteriori danni e oneri.

## **§ 10 Trattamento dei dati personali**

ZWILLING tratta i dati personali dell'utente dello Shop online, ovvero del Cliente, nell'ambito della gestione dello Shop online e dell'evasione degli ordini. Le informazioni dettagliate circa il trattamento dei dati personali sono disponibili nell'Informativa sulla privacy di ZWILLING, scaricabile cliccando qui [Informativa sulla privacy](#).

## **§ 11 Risoluzione delle controversie del Consumatore**

Al seguente link è possibile accedere alla piattaforma online per la risoluzione delle controversie messa a disposizione dalla Commissione Europea:  
<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## **§ 12 Diritto applicabile, Foro competente**

Le presenti Condizioni generali di contratto sono regolate dalla legge italiana, con esclusione della CISG. Nella misura in cui il Cliente è un commerciante, una persona giuridica di diritto pubblico o un fondo speciale di diritto pubblico, il foro competente in caso di contenzioso nell'ambito dei rapporti contrattuali tra il Cliente e ZWILLING è Colonia, Germania. Nella misura in cui il Cliente è un consumatore, per ogni controversia relativa all'interpretazione ed esecuzione delle presenti Condizioni generali di contratto sarà competente il Tribunale del luogo dove il Cliente consumatore ha la propria residenza o domicilio.