

Spedizioni & RMA

La seguente regolamentazione si applica solo ai beni acquistati mediante il nostro sito web.

Il prezzo medio di ogni singola spedizione è di € 10.

Tutta la merce acquistata sul nostro sito web viene consegnata usando i corrieri TNT Express e DHL. Tale importo potrà subire cambiamenti senza preavviso. Al momento della registrazione si prega di indicare un indirizzo per la spedizione che sia presidiato durante i normali orari d'ufficio.

In quanto tempo sarà consegnato ciò che ho ordinato?

Blueface consegna la merce allo spedizioniere entro le 18:00 di ogni giorno lavorativo. Dal momento in cui la merce è presente nei nostri magazzini la consegna è assicurata nei successivi 3-4 giorni lavorativi dalla data dell'ordine.

Termini e condizioni della consegna della merce

I corrieri che forniscono a Blueface il servizio di spedizione merce consegneranno all'indirizzo indicato in fase di registrazione. Laddove non sia stata possibile la consegna all'indirizzo indicato lo spedizioniere lascerà un avviso di mancata consegna e ripeterà il tentativo di consegna il giorno lavorativo successivo. Se la consegna fallisce essa entrerà in una fase di "giacenza merce" della quale provvederemo ad informare tempestivamente il cliente usando i recapiti forniti in fase di registrazione. In caso di giacenza potrà essere necessario il prelievo della merce presso l'hub di riferimento indicato dal corriere. Vi invitiamo a conservare l'imballaggio originale e l'intero contenuto della scatola per eventuale futuro reso merce.

Blueface non è responsabile di qualsiasi ritardo nella consegna della merce. Ritardi nella consegna potranno sorgere in caso di mancato pagamento della merce, di rifiuto da parte della banca del Cliente nell'autorizzare il pagamento, in caso di rottura di stock o per altra legittima motivazione. Blueface si riserva il diritto di sospendere i servizi relativi allo shop via web senza alcun preavviso.

Blueface non è responsabile delle informazioni circa le caratteristiche tecniche dell'hardware proposto. Vi invitiamo a contattare il nostro supporto (italy@blueface.com) per verificare con precisione le caratteristiche tecniche che soddisfano le vostre esigenze e per sapere la presenza in magazzino di ciò che volete acquistare.

Diritto di recesso

1. Ai sensi del D.Lgs. n. 206/2005 e successive modifiche, il cliente (consumatore persona fisica), che ha acquistato prodotti tramite il nostro sito di e-commerce, ha diritto di recedere dal contratto di acquisto per qualsiasi motivo, senza alcuna penalità, fatto salvo quanto indicato al successivo punto 4, e senza specificarne il motivo, entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della merce.

2. Per esercitare tale diritto, il Cliente dovrà inviare una raccomandata con ricevuta di ritorno entro 10gg dal ricevimento merce a Blueface Italia Srl, Via Marsala, n. 29 H/I – 00185 ROMA (alternativamente email PEC a: blueface@pec.it), contenente: - dichiarazione scritta e firmata della volontà di esercitare il diritto di recesso indicante il/i prodotto/i per il quale si richiede il recesso. - Numero della fattura di riferimento; - Coordinate bancarie sulle quali ottenere il bonifico (codice IBAN); - La comunicazione può essere inviata, entro lo stesso termine, anche mediante posta elettronica o fax, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro le quarantotto ore successive;

3. Ricevuta la raccomandata, Blueface Italia Srl invierà via email al Cliente il modulo del diritto di recesso provvisto di numero di autorizzazione (RMA: Return Merchandise Authorization) che dovrà essere indicato all'esterno dell'involucro in cui verrà collocato fisicamente il prodotto. Le spedizioni prive di numero di autorizzazione verranno respinte.

4. Il diritto di recesso è sottoposto alle seguenti inderogabili condizioni:

- il diritto si applica al prodotto acquistato nella sua interezza; non è possibile esercitare recesso solamente su parte del prodotto acquistato (es.: accessori, software allegati, ecc...);

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

- il bene acquistato dovrà essere integro e restituito 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, quando possibile, di inserirla in una seconda scatola, sulla quale apporre il numero di RMA (codice di autorizzazione al rientro) rilasciato da Blueface Italia; va evitata in tutti i casi l'apposizione di etichette o nastri adesivi direttamente sulla confezione originale del prodotto;

- il bene soggetto a esercizio del diritto di recesso deve essere restituito in normale stato di conservazione, in quanto sia stato custodito ed eventualmente adoperato con l'uso della normale diligenza: non verranno quindi accettati prodotti utilizzati che riportino segni di danneggiamento o di sporcizia e che di conseguenza non possano più ritenersi integri;

- il bene soggetto a esercizio del diritto di recesso deve riportare lo stesso numero di matricola presente in fattura di vendita; qualora il bene dovesse riportare un numero

di matricola diverso da quanto segnalato in fattura, il reso non verrà accettato e il prodotto sarà messo a disposizione del Cliente per la sua restituzione, contemporaneamente annullando la richiesta di recesso;

- le spese di spedizione relative alla restituzione del bene sono a carico del cliente;

- la spedizione, fino all'attestato di avvenuto ricevimento nel nostro magazzino, è sotto la completa responsabilità del cliente;

- in caso di danneggiamento del bene durante il trasporto, Blueface Italia 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;

- Blueface Italia non risponde in nessun modo per danneggiamenti o furto/smarrimento di beni restituiti con spedizioni non assicurate;

5. Il bene soggetto a esercizio del diritto di recesso deve essere spedito entro il primo giorno lavorativo utile dalla data di autorizzazione e comunque deve rientrare nei nostri magazzini entro massimo 10gg solari dalla data di autorizzazione al rientro, dopo tale termine la spedizione sarà respinta e contemporaneamente annullata la richiesta di recesso.

6. Fatte salve eventuali spese di ripristino per danni accertati all'imballo originale e/o alle confezioni interne (cellofan, scatole, ecc.), Blueface Italia provvederà a rimborsare al cliente l'intero importo della merce resa, entro 30 giorni dalla data di ricevimento della richiesta di recesso, tramite procedura di storno dell'importo addebitato sulla Carta di Credito o a mezzo Bonifico Bancario.

7. Il diritto di recesso decade totalmente, per mancanza della condizione essenziale di integrità del bene (confezione e/o suo contenuto), nei casi in cui Blueface Italia accerti:

- la mancata apposizione del numero di autorizzazione al rientro rilasciato da Blueface Italia sull'involucro esterno della confezione spedita;
- la mancanza della confezione esterna e/o dell'imballo interno originale;
- l'assenza di elementi integranti del prodotto (accessori, cavi, manuali, parti, ...) o anomalie al prodotto stesso;
- il danneggiamento del prodotto per cause diverse dal suo trasporto;
- il danneggiamento della confezione esterna e non ripristinabile;
- che il prodotto sia stato usato/usurato.

Nel caso di decadenza del diritto di recesso, Blueface Italia provvederà a restituire al mittente il bene acquistato, addebitando allo stesso le spese di spedizione.

Restituzione dell'hardware difettoso

Se hai sospetti circa il corretto funzionamento dell'apparato hardware acquistato sul nostro sito di e-commerce ti invitiamo di contattare il nostro supporto clienti, inviando una mail all'indirizzo italy@blueface.com indicando chiaramente tutti i test effettuati al fine di chiarire ed eventualmente replicare il difetto riscontrato. Alla ricezione della mail Blueface contatterà il cliente, ed effettuate le dovute verifiche, effettuerà

emissione di documento autorizzativo RMA (Return Merchandise Authorization), identificato con codice univoco.

Al cliente verrà richiesto di spedire l'hardware difettoso tenendo presente che il bene acquistato dovrà essere integro e restituito nella confezione originale, completo in tutte le sue parti (compresi imballo ed eventuale documentazione e dotazione accessoria: manuali, cavi, ecc...); per limitare danneggiamenti alla confezione originale, raccomandiamo, quando possibile, di inserirla in una seconda scatola, sulla quale apporre il numero di RMA (codice di autorizzazione al rientro) rilasciato da Blueface Italia; va evitata in tutti i casi l'apposizione di etichette o nastri adesivi direttamente sulla confezione originale del prodotto.

Avviso IMPORTANTE

L'hardware difettoso, corredato di codice RMA, dovrà essere inviato a: Blueface Italia Srl – Via Marsala, n. 29 H/I – 00185 ROMA – Italia

L'invio della merce difettosa è a carico del Cliente. Il successivo invio della merce per sostituzione è a carico di Blueface.