

Condizioni di vendita

Art. 1

Definizioni

- 1.1. Con l'espressione "contratto di vendita on line", si intende il contratto di compravendita relativo ai beni mobili materiali del Fornitore, stipulato tra questi e l'Acquirente nell'ambito di un sistema di vendita a distanza tramite strumenti telematici, organizzato dal Fornitore.
- 1.2. Con l'espressione "Acquirente" si intende il consumatore persona fisica che compie l'acquisto, di cui al presente contratto, per scopi non riferibili all'attività commerciale o professionale eventualmente svolta.
- 1.3. Con l'espressione "Fornitore" si intende il soggetto indicato in epigrafe ovvero il soggetto prestatore dei servizi di informazione.

Art. 2

Oggetto del contratto

- 2.1. Con il presente contratto, rispettivamente, il Fornitore vende e l'Acquirente acquista a distanza tramite strumenti telematici i beni mobili materiali indicati e offerti in vendita sul sito www.truehair.it

Art. 3

Modalità di stipulazione del contratto

- 3.1. Il contratto tra il Fornitore e l'Acquirente si conclude esclusivamente attraverso la rete Internet mediante l'accesso dell'Acquirente all'indirizzo www.truehair.it, ove, seguendo le procedure indicate, l'Acquirente arriverà a formalizzare la proposta per l'acquisto dei beni di cui al punto 2.1 del precedente articolo.

Art. 4

Conclusioni ed efficacia del contratto

- 4.1. A seguito della registrazione del cliente al sito www.truehair.it, si renderanno visibili le sezioni dalle quali procedere alla esatta compilazione del modulo per la proposta d'ordine **MODULO ORDINE** e il successivo invio del modulo stesso. Il cliente in risposta riceverà una mail all'indirizzo indicato, contenente il preventivo per i beni richiesti.
- 4.2. Il preventivo, corredato da richieste di integrazione dei dati, ove carenti, contiene il riepilogo della proposta d'ordine, nel quale sono riportati gli estremi dell'ordinante e dell'ordinazione, il prezzo del bene, le spese di spedizione e gli eventuali ulteriori oneri accessori, le modalità e i termini di pagamento, i tempi della consegna e i termini contrattuali. A seguito di:
- accettazione del cliente,
 - invio dei dati anagrafici e di spedizione,
 - ricezione del pagamento da parte del fornitore,
- il contratto di acquisto deve ritenersi concluso.
- 4.3. Il contratto non si considera perfezionato ed efficace fra le parti in difetto di quanto indicato al punto precedente.

Art. 5

Modalità di pagamento e rimborso

- 5.1. Ogni pagamento da parte dell'Acquirente dovrà avvenire in fase di accettazione dell'ordine e unicamente per mezzo di uno dei metodi indicati nell'apposita pagina web dal Fornitore. [Garanzie, Termini di consegna e Pagamenti](#)
- 5.2. Ogni eventuale rimborso all'Acquirente verrà accreditato mediante una delle modalità proposte dal Fornitore e scelta dall'Acquirente, in modo tempestivo.
- 5.3. Il Fornitore garantisce quanto previsto dalla vigente disciplina in materia di tutela dei dati personali.

Art. 6

Tempi e modalità di produzione e di consegna

- 6.1. Il Fornitore provvederà a recapitare i prodotti selezionati e ordinati, con le modalità scelte dall'Acquirente o indicate sul sito web al momento dell'offerta del bene.
- 6.2. Le modalità, i tempi e i costi di spedizione sono chiaramente indicati e ben evidenziati alla pagina [Garanzie, Termini di consegna e Pagamenti](#) e di seguito riportati:

TEMPI DI PRODUZIONE

I tempi di produzione dell'impianto variano in base alla tipologia di ordine richiesto (ordine regolare o ordine rush).

Ordine regolare: tempi di produzione 3 mesi;

Ordine rush: tempi di produzione 2 mesi;

I tempi sopra descritti sono quelli necessari al produttore per la materiale costruzione dell'impianto. Essi possono subire ritardi dovuti a casi particolari quali ad esempio :

- chiusura delle fabbriche per festività nazionali,
- problemi nel reperimento di capelli europei in colori particolari e lunghezze,
- problemi legati ad un eventuale danneggiamento dell'impianto in fase di produzione con necessario riavvio della costruzione,
- non superamento del controllo di qualità a produzione avvenuta,
- la tipologia di impianto (le protesi totali e/o in capelli europei subiscono un allungamento dei tempi di produzione dovuto alla complessità della lavorazione), ecc...
- Ispezioni straordinarie delle Dogane
- sciopero corrieri

I tempi di produzione sopra indicati rappresentano il lasso temporale necessario al produttore per la materiale realizzazione delle protesi.

Dal momento in cui viene effettuato l'ordine da parte del cliente, si rendono necessarie una serie di attività propedeutiche all'inoltro dell'ordine stesso al produttore, ovvero:

- ricezione pagamenti che devono avvenire entro pochi giorni dall'ordine e comunque entro il mese di riferimento,
- ricezione calco e ciocca dal cliente e spedizione al produttore
- trascrizione e invio moduli d'ordine al produttore
- supporto al produttore per chiarimenti e delucidazioni sulle produzioni, ecc...

Per tali ragioni il termine iniziale per calcolare i tempi di produzione è conteggiato a partire dai primi giorni del mese successivo a quello nel quale viene effettuato l'ordine alla nostra ditta, confermato dalla ricezione del relativo pagamento, poiché sono necessari diversi giorni per avviare la produzione.

Tutti i termini descritti sono indicativi, non essenziali o perentori, poiché suscettibili di variazioni non imputabili alla nostra ditta.

TEMPI DI SPEDIZIONE

Ai tempi di produzione sopra descritti, vanno aggiunti i tempi delle spedizioni, ossia i tempi necessari al produttore per far pervenire in Italia gli impianti, (consistenti nei tempi della spedizione internazionale, dello sdoganamento, della certificazione sanitaria) e quelli della nostra ditta per la successiva spedizione nazionale del prodotto finito al cliente.

I tempi della spedizione internazionale sono pari a circa 10 giorni lavorativi (salvo ritardi legati allo sdoganamento e/o ispezioni doganali)

I tempi della spedizione nazionale sono pari a 2/3 giorni lavorativi e variano in funzione del luogo di destinazione (per dettagli si rimanda alla apposita sezione "tempi e costi").

Tutti i termini descritti sono indicativi, non essenziali o perentori, poiché suscettibili di variazioni non imputabili alla nostra ditta.

Art. 7

Prezzi

7.1. Tutti i prezzi di vendita dei prodotti indicati all'interno del sito Internet www.truehair.it, ivi compresi quelli della pagina "listino prezzi" per i prodotti customizzati, sono espressi in euro e costituiscono offerta al pubblico ai sensi dell'art. 1336 c.c.

7.2. I prezzi di vendita, di cui al punto precedente, sono comprensivi di IVA.

7.3. I prezzi indicati in corrispondenza di ciascuno dei beni offerti al pubblico hanno validità fino alla data indicata nel catalogo.

Art. 8

Disponibilità dei prodotti

8.1. Il Fornitore assicura, tramite il sistema telematico utilizzato, l'elaborazione ed esecuzione degli ordini senza ritardo. A tale scopo, ove possibile, indica il numero dei prodotti disponibili e quelli non disponibili, nonché i tempi di spedizione.

8.2. Qualora un ordine dovesse superare la quantità esistente nel magazzino, il Fornitore, tramite e-mail, renderà noto all'Acquirente se il bene non sia più prenotabile ovvero quali siano i tempi di attesa per ottenere il bene scelto, chiedendo se intende confermare l'ordine o meno.

8.3. Il sistema informatico del Fornitore conferma nel più breve tempo possibile l'avvenuta registrazione della richiesta, inoltrando all'Utente una conferma per posta elettronica, ai sensi del punto 4.2.

Art. 9

Limitazioni di responsabilità

9.1. Il Fornitore non assume alcuna responsabilità per disservizi imputabili a causa di forza maggiore nel caso non riesca a dare esecuzione all'ordine nei tempi previsti dal contratto.

9.2. Il Fornitore non potrà ritenersi responsabile verso l'Acquirente, salvo il caso di dolo o colpa grave, per disservizi o malfunzionamenti connessi all'utilizzo della rete Internet al di fuori del controllo proprio o di suoi sub fornitori.

9.3. Il Fornitore non sarà inoltre responsabile in merito a danni, perdite e costi subiti dall'Acquirente a seguito della mancata esecuzione del contratto per cause a lui non imputabili, avendo l'Acquirente diritto soltanto alla restituzione integrale del prezzo corrisposto.

9.4. Il Fornitore non assume alcuna responsabilità per l'eventuale uso fraudolento e illecito che possa essere fatto da parte di terzi, delle carte di credito, assegni e altri mezzi di pagamento, per il pagamento dei prodotti acquistati, qualora dimostri di aver adottato tutte le cautele possibili in base alla miglior scienza ed esperienza del momento e in base all'ordinaria diligenza.

Art. 10

Responsabilità da difetto, prova del danno e danni risarcibili: gli obblighi del Fornitore

10.1. Ai sensi degli artt. 114 e ss. del Codice del consumo, il Fornitore è responsabile del danno cagionato da difetti del bene venduto qualora ometta di comunicare al Danneggiato, entro il termine di 3 mesi dalla richiesta, l'identità e il domicilio del produttore o della persona che gli ha fornito il bene.

10.2. La suddetta richiesta, da parte del Danneggiato, deve essere fatta per iscritto e deve indicare il prodotto che ha cagionato il danno, il luogo e la data dell'acquisto; deve inoltre contenere l'offerta in visione del prodotto, se ancora esistente.

10.3. Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile delle conseguenze derivate da un prodotto difettoso se il difetto è dovuto alla conformità del prodotto, a una norma giuridica imperativa o a un provvedimento vincolante, ovvero se lo stato delle conoscenze scientifiche e tecniche, al momento in cui il produttore ha messo in circolazione il prodotto, non permetteva ancora di considerare il prodotto difettoso.

10.4. Nessun risarcimento sarà dovuto qualora il Danneggiato sia stato consapevole del difetto del prodotto e del pericolo che ne derivava e nondimeno vi si sia volontariamente esposto. L'acquirente dichiara, procedendo all'acquisto, di essere a conoscenza che i beni oggetto di vendita potrebbero provocare irritazioni o alterazioni alla persona dovute alle modalità di uso del prodotto, uso di colle o nastri per cuoio capelluto e in generale all'uso protratto nel tempo.

10.5. In ogni caso il Danneggiato dovrà provare il difetto, il danno e la connessione causale tra difetto e danno.

10.6. Il Danneggiato potrà chiedere il risarcimento dei danni cagionati dalla morte o da lesioni personali ovvero dalla distruzione o dal deterioramento di una cosa diversa dal prodotto difettoso, purché di tipo normalmente destinato all'uso o consumo privato e così principalmente utilizzata dal Danneggiato.

10.7. Il danno a cose di cui all'art. 123 del Codice del consumo sarà, tuttavia, risarcibile solo nella misura che ecceda la somma di euro trecentottantasette (€ 387).

Art. 11

Garanzie e modalità di assistenza

11.1. Valgono le garanzie legali vigenti al momento dell'acquisto. Il prodotto offerto è caratterizzato da un elevato grado di personalizzazione ed è realizzato integralmente con tecniche artigianali.

Ciò comporta che ogni esemplare, a parità di parametri, è lievemente diverso dall'altro e che è possibile che ci siano leggere differenze nei parametri realizzati rispetto a quelli indicati dal cliente.

Tali piccole divergenze sono sinonimo di lavorazione artigianale effettuata integralmente a mano con perizia e maestria del produttore nell'ottica di offrire al cliente un prodotto di qualità. Si richiama integralmente la pagina [Garanzie, Termini di consegna e Pagamenti](#) per la specifica delle condizioni di garanzia.

11.2. Ai fini del presente contratto si presume che i beni di consumo siano conformi al contratto se, ove pertinenti, coesistono le seguenti circostanze: a) sono idonei all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo; b) sono conformi alla descrizione fatta dal Venditore e possiedono le qualità del bene che il Venditore ha presentato al Consumatore come campione o modello; c) presentano la qualità e le prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo, che il Consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto della natura personalizzata e artigianale del bene e, se del caso, delle dichiarazioni pubbliche sulle caratteristiche specifiche dei beni fatte al riguardo dal Venditore, dal produttore o dal suo agente o rappresentante, in particolare nella pubblicità o sull'etichettatura; d) sono altresì idonei all'uso particolare voluto dal Consumatore e che sia stato da questi portato a conoscenza del Venditore al momento della conclusione del contratto e che il Venditore abbia accettato anche per fatti concludenti.

11.3. In caso di difetto di conformità, l'Acquirente potrà chiedere, alternativamente, alle condizioni di seguito indicate, la riparazione o la sostituzione del bene acquistato, a meno che la richiesta non risulti oggettivamente impossibile da soddisfare ovvero risulti per il Fornitore eccessivamente onerosa ai sensi dell'art. 130, comma 4, del Codice del consumo.

11.4. La richiesta dovrà essere fatta pervenire in forma scritta, a mezzo raccomandata A.R., al Fornitore, il quale indicherà la propria disponibilità a dar corso alla richiesta, ovvero le ragioni che gli impediscono di farlo.

Nella stessa comunicazione, ove il Fornitore abbia accettato la richiesta dell'Acquirente, dovrà indicare le modalità di spedizione o restituzione del bene nonché il termine previsto per la restituzione o la sostituzione del bene difettoso.

Art. 12

Obblighi dell'Acquirente

- 12.1. L'Acquirente si impegna a pagare il prezzo del bene acquistato nei tempi e modi indicati dal fornitore.
- 12.2. L'Acquirente si impegna, una volta conclusa la procedura d'acquisto, a provvedere alla stampa e alla conservazione del presente contratto.
- 12.3. Le informazioni contenute in questo contratto sono state, peraltro, già visionate e accettate dall'Acquirente, che ne dà atto, in quanto il contratto è pubblicato sul sito internet e questo passaggio viene reso obbligatorio prima della richiesta di acquisto.

Art. 13

Diritto di recesso

- 13.1. L'Acquirente non può esercitare il diritto di recesso per i contratti di acquisto di prodotti audiovisivi o di software informatici sigillati, che sono stati dal medesimo aperti, nonché beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati o che, per loro natura, non possono essere rispediti o rischiano di deteriorarsi o alterarsi rapidamente, di fornitura di giornali, periodici e riviste, nonché beni il cui prezzo è legato a fluttuazioni dei tassi del mercato finanziario che il professionista non è in grado di controllare e in ogni altro caso previsto dall'art. 55 del Codice del consumo. I beni offerti sul sito www.truehair.it sono **beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati**.

Art. 14

Cause di risoluzione

- 14.1. Le obbligazioni di cui al punto 12.1, assunte dall'Acquirente, nonché la garanzia del buon fine del pagamento che l'Acquirente effettua con i mezzi di cui al punto 5.1, e altresì l'esatto adempimento degli obblighi assunti dal Fornitore al punto 6, hanno carattere essenziale, cosicché, per patto espresso, l'inadempimento di una soltanto di dette obbligazioni, ove non determinata da caso fortuito o forza maggiore, comporterà la risoluzione di diritto del contratto ex art. 1456 c.c., senza necessità di pronuncia giudiziale.

Art. 15

Tutela della riservatezza e trattamento dei dati dell'Acquirente

- 15.1. Il Fornitore tutela la privacy dei propri clienti e garantisce che il trattamento dei dati è conforme a quanto previsto dalla normativa sulla privacy di cui al d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196.
- 15.2. I dati personali anagrafici e fiscali acquisiti direttamente e/o tramite terzi dal Fornitore, titolare del trattamento, vengono raccolti e trattati in forma cartacea, informatica, telematica, in relazione alle modalità di trattamento con la finalità di registrare l'ordine e attivare nei suoi confronti le procedure per l'esecuzione del presente contratto e le relative necessarie comunicazioni, oltre all'adempimento degli eventuali obblighi di legge, nonché per consentire un'efficace gestione dei rapporti commerciali nella misura necessaria per espletare al meglio il servizio richiesto (art. 24, comma 1, lett. b, d.lgs. 196/2003).
- 15.3. Il Fornitore si obbliga a trattare con riservatezza i dati e le informazioni trasmessi dall'Acquirente e di non rivelarli a persone non autorizzate, né a usarli per scopi diversi da quelli per i quali sono stati raccolti o a trasmetterli a terze parti. Tali dati potranno essere esibiti soltanto su richiesta dell'Autorità giudiziaria ovvero di altre autorità per legge autorizzate.
- 15.4. I dati personali saranno comunicati, previa sottoscrizione di un impegno di riservatezza dei dati stessi, solo a soggetti delegati all'espletamento delle attività necessarie per l'esecuzione del contratto stipulato e comunicati esclusivamente nell'ambito di tale finalità.
- 15.5. L'Acquirente gode dei diritti di cui all'art. 7 del d.lgs. 196/2003, e cioè del diritto di ottenere: a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato. L'interessato ha inoltre il diritto di opporsi, in tutto o in parte: i) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; ii) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.
- 15.6. La comunicazione dei propri dati personali da parte dell'Acquirente è condizione necessaria per la corretta e tempestiva esecuzione del presente contratto. In difetto, non potrà essere dato corso alla domanda dell'Acquirente stesso.
- 15.7. In ogni caso, i dati acquisiti saranno conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati. La loro rimozione avverrà comunque in maniera sicura.
- 15.8. Titolare della raccolta e del trattamento dei dati personali è il Fornitore, al quale l'Acquirente potrà indirizzare, presso la sede aziendale, ogni richiesta.

15.9. Tutto quanto dovesse pervenire all'indirizzo di posta (anche elettronica) del Centro (richieste, suggerimenti, idee, informazioni, materiali ecc.) non sarà considerato informazione o dato di natura confidenziale, non dovrà violare diritti altrui e dovrà contenere informazioni valide, non lesive di diritti altrui e veritiere, in ogni caso non potrà essere attribuita al Centro responsabilità alcuna sul contenuto dei messaggi stessi.

Art. 16

Modalità di archiviazione del contratto

16.1. Ai sensi dell'art. 12 del d.lgs. 70/2003, il Fornitore informa l'Acquirente che ogni ordine inviato viene conservato in forma digitale/cartacea sul server/presso la sede del Fornitore stesso secondo criteri di riservatezza e sicurezza.

Art. 17

Comunicazioni e reclami

17.1. Le comunicazioni scritte dirette al Fornitore e gli eventuali reclami saranno ritenuti validi unicamente ove inviati all'indirizzo indicato dal fornitore dopo richiesta, oppure trasmessi tramite e-mail al seguente indirizzo info@truehair.it. L'Acquirente indica nel modulo di registrazione la propria residenza o domicilio, il numero telefonico o l'indirizzo di posta elettronica al quale desidera siano inviate le comunicazioni del Fornitore.

Art. 18

Composizione delle controversie

18.1. Tutte le controversie nascenti dal presente contratto verranno deferite alla Camera di Commercio e risolte secondo il Regolamento di conciliazione dalla stessa adottato.

18.2. Qualora le Parti intendano adire l'Autorità giudiziaria ordinaria, il Foro competente è quello del luogo di residenza o di domicilio elettivo del Consumatore, inderogabile ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. u) del d.lgs. 206/2005.

Art. 19

Legge applicabile e rinvio

19.1. Il presente contratto è regolato dalla legge italiana.

19.2. Per quanto qui non espressamente disposto, valgono le norme di legge applicabili ai rapporti e alle fattispecie previste nel presente contratto, e in particolar modo l'art. 5 della Convenzione di Roma del 1980.

19.3. Ai sensi dell'art. 60 del d.lgs. 206/2005, viene qui espressamente richiamata la disciplina contenuta nella Parte III, Titolo III, Capo I del d.lgs. 206/2005.

Art. 20

Clausola finale

Il presente contratto abroga e sostituisce ogni accordo, intesa, negoziazione, scritto od orale, intervenuto in precedenza tra le Parti e concernente l'oggetto di questo contratto.