

## TERMINI E CONDIZIONI D'USO DEL SITO [WWW.DONE.SUPPLY](http://WWW.DONE.SUPPLY) - CONDIZIONI DI VENDITA

Data di ultimo aggiornamento: 08/04/2024

I presenti termini e condizioni (“**T&C**”) disciplinano i servizi resi disponibili tramite l’e-commerce [www.done.supply](http://www.done.supply) (la “**Piattaforma**”) di proprietà di SG S.r.l. (“**SG**”), con sede legale in Brescia (BS), via Luigi Einaudi, 26, 25122 C.F. e P.IVA 04417990985.

La vendita o la promozione di altri prodotti o servizi sulla Piattaforma, anche ove offerti da terze parti, non disciplinata mediante i presenti T&C, potrà essere regolata e/o integrata da specifiche condizioni che saranno rese disponibili sulla Piattaforma.

### Art. 1 - Definizioni

**1.1** Ai fini dei presenti T&C, i termini successivamente indicati, salvo quanto diversamente disposto, avranno il seguente significato:

**Account Utente:** profilo dell’Utente sulla piattaforma accessibile creando un’apposita *password*;

**Codice del Consumo:** il Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, come successivamente modificato e integrato;

**Consumatore:** la persona fisica che agisce per scopi estranei all’attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta ai sensi dell’art. 3, co. 1, lett. a) del Codice del Consumo;

**Modalità di Pagamento:** strumenti di pagamento ammessi e accettati sulla Piattaforma;

**Piattaforma:** si intende la Piattaforma, di esclusiva proprietà di SG e accessibile tramite web, che consente di acquistare i Prodotti;

**Prodotti:** si riferisce a tutti i beni, servizi e risorse digitali offerti da SG sulla piattaforma, sul proprio sito web e/o tramite le sue applicazioni mobili.

**Registrazione:** processo di creazione dell’Account Utente

**T&C:** l’insieme delle disposizioni che disciplinano l’utilizzo della Piattaforma, come riportate nel presente documento;

**Utenti:** soggetti che navigano sulla Piattaforma, liberamente o effettuando la Registrazione.

### Art. 2 - Oggetto e ambito di applicazione

**2.1** La Piattaforma ha il solo scopo di consentire l’acquisto, da parte degli Utenti, dei Prodotti venduti da SG.

L’acquisto dei Prodotti sulla Piattaforma implica la conclusione di un contratto di compravendita a distanza tra SG e l’Utente.

**2.2** I dati personali forniti durante l’utilizzo della Piattaforma o in fase di acquisto dei Prodotti saranno trattati nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (“**GDPR**”), del D.lgs. n. 196/2003 (“**Codice Privacy**”), nonché conformemente a quanto indicato nella *privacy policy*, disponibile cliccando [qui](#). Sulla Piattaforma è previsto l’uso di *cookies* e altri strumenti di tracciamento. Gli Utenti sono invitati a prendere visione della *cookie policy*, disponibile cliccando [qui](#).

### Art. 3 - Registrazione e accesso alla Piattaforma

**3.1** La navigazione sulla Piattaforma è libera e non necessita di Registrazione.

La Registrazione e l’utilizzo della Piattaforma sono gratuiti. In ogni caso, sono a carico dell’Utente i costi di connessione alla rete Internet, in base alle tariffe applicate dal gestore.

**3.2** L’acquisto dei Prodotti prevede la presa visione e accettazione dei presenti T&C.

A seguito della Registrazione, verrà creato l’Account Utente, tramite cui l’Utente potrà, a mero titolo esemplificativo: aggiornare e/o modificare i dati inseriti in sede di Registrazione, modificare la *password* o altre impostazioni dell’Account Utente, visionare lo storico degli acquisti effettuati.

**3.3** La Registrazione e l’acquisto dei Prodotti sulla Piattaforma è vietata ai minori di 18 anni. Registrandosi sulla Piattaforma, pertanto, l’Utente dichiara sotto la propria responsabilità di essere maggiorenne.

**3.4** È possibile cancellare l’Account Utente in ogni momento utilizzando le modalità rese disponibili sulla Piattaforma o contattando SG ai recapiti resi disponibili presso la [privacy policy](#). Ricevuta la richiesta, provvederemo all’immediata disabilitazione e cancellazione dell’Account Utente.

## **Art. 4 - Procedura di acquisto e conclusione del contratto di compravendita**

**4.1** Una volta selezionato il Prodotto, l'Utente è invitato a verificarne attentamente le caratteristiche.

In caso di ordini relativi a più Prodotti, gli stessi si intenderanno acquistati singolarmente. Qualora l'Utente avesse esigenze specifiche, è invitato a contattarci ai canali indicati al successivo [art. 10](#).

Prima di completare la procedura di acquisto, è necessario verificare la correttezza dei dati inseriti. L'Utente dichiara e garantisce che i dati forniti durante il processo di acquisto o anche successivamente, sono rispondenti al vero; in caso contrario: (i) SG non potrà essere ritenuta responsabile o ritenersi obbligata a ripetere la prestazione eventualmente eseguita in caso di errori non imputabili a SG; (ii) l'Utente sarà tenuto a rispondere di eventuali danni, oneri, sanzioni, costi o responsabilità derivanti dalla falsità, incompletezza o irregolarità dei dati forniti.

**4.2** L'ordine inviato tramite la Piattaforma sarà considerato come una proposta di acquisto che si considererà accettata nel momento in cui l'Utente riceverà l'e-mail con il riepilogo dell'ordine e la contestuale ricevuta di pagamento. Nel caso in cui il pagamento non andasse a buon fine, il contratto non si intenderà concluso e, per acquistare il Prodotto, sarà necessario svolgere nuovamente la procedura d'acquisto.

## **Art. 5 - Informazioni e disponibilità dei Prodotti**

**5.1** Ciascun Prodotto è accompagnato dalla relativa e sintetica descrizione. Le immagini e i colori dei Prodotti potrebbero differire da quelli reali a causa del dispositivo usato dall'Utente; tali immagini devono pertanto essere intese come indicative e con le tolleranze d'uso.

**5.2** La disponibilità dei Prodotti sulla Piattaforma è continuamente monitorata; tuttavia, considerato che la Piattaforma può essere visitata da più Utenti contemporaneamente, il Prodotto scelto potrebbe risultare non più disponibile dopo la trasmissione dell'ordine. In tal caso, l'Utente sarà prontamente informato per e-mail e, qualora l'acquisto fosse già andato a buon fine, otterrà un integrale rimborso del prezzo pagato. Resta inteso che il rimborso sarà effettuato entro 15 giorni attraverso la stessa Modalità di Pagamento utilizzata per l'acquisto. Eventuali ritardi nell'accredito possono dipendere dalla Modalità di Pagamento utilizzata.

## **Art. 6 - Prezzi e Modalità di Pagamento**

**6.1** Tutti i prezzi riportati sulla Piattaforma sono espressi in euro e si intendono comprensivi di IVA. Durante il processo di acquisto, l'Utente potrà

anche acquistare servizi aggiuntivi (es. spedizione standard, spedizione veloce, ecc.) i cui costi saranno mostrati prima dell'invio dell'ordine e riepilogati nella e-mail di conferma dello stesso.

**6.2** Il prezzo dei Prodotti potrà essere modificato da SG in ogni momento e senza preavviso, fermo restando che il prezzo addebitato sarà quello indicato sulla Piattaforma al momento dell'invio dell'ordine e riepilogato nella successiva ricevuta di pagamento. Non si terrà conto di eventuali variazioni del prezzo intervenute successivamente all'invio dell'ordine.

**6.3** Le Modalità di Pagamento utilizzabili sulla Piattaforma sono quelle di volta in volta rese disponibili sulla Piattaforma stessa e selezionabili dall'Utente prima dell'invio dell'ordine.

**6.4** Per acquistare un Prodotto, potrà essere possibile utilizzare un codice promozionale da inserire in una sezione dedicata durante il processo di acquisto e prima dell'invio del modulo d'ordine. In tal caso, il prezzo totale visionato sarà diminuito di un importo corrispondente al valore del codice promozionale.

## **Art. 7 - Consegna dei Prodotti**

**7.1** Completata con successo la procedura di acquisto, l'Utente riceverà il Prodotto all'indirizzo di consegna indicato nel modulo d'ordine.

Le spese di consegna e ogni altro eventuale costo aggiuntivo sono comprensivi di IVA. La consegna in alcune zone o Paesi o modalità particolari della stessa potrebbe richiedere un costo supplementare che sarà adeguatamente segnalato sulla Piattaforma prima dell'invio dell'ordine e riepilogato nella e-mail di conferma.

**7.2** Il Prodotto sarà consegnato entro il termine specificato prima dell'invio dell'ordine. L'Utente è informato che della spedizione non si occupa direttamente SG, ma un corriere autorizzato.

Salvo che non sia diversamente indicato, i termini di consegna decorrono dalla conferma d'ordine e dalla conclusione dell'acquisto. In caso di omessa indicazione del termine di consegna, questo dovrà in ogni caso intendersi fissato in 30 giorni dalla data di invio dell'ordine

**7.3** Al momento della spedizione, l'Utente riceverà un'e-mail di conferma dell'avvenuta consegna al vettore, comprensiva del riferimento del corriere o del numero di *tracking* attraverso cui sarà possibile verificare lo stato della consegna del Prodotto.

**7.4** Eventuali ritardi saranno comunicati via e-mail, in cui sarà riportato anche il nuovo termine di consegna che, nel caso in cui l'Utente sia un Consumatore, non sarà in ogni caso superiore a 30

giorni. A tal fine, conformemente a quanto previsto dall'art. 61 del Codice del Consumo, l'Utente Consumatore potrà richiedere che la consegna sia effettuata entro un termine supplementare e, in caso di ulteriore ritardo, risolvere il contratto. In caso di risoluzione, verranno rimborsati all'Utente Consumatore i costi sostenuti senza ritardi e tramite la stessa Modalità di Pagamento usata per l'acquisto.

**7.5** Ricevuto il Prodotto, l'Utente è tenuto a verificarne le relative condizioni. Nel caso in cui la confezione e/o il Prodotto presentassero segni di manomissione, alterazione o anomalie, dovrà darne tempestiva comunicazione a SG, nonché farlo presente al corriere. Ove l'Utente sia un Consumatore, resta in ogni caso ferma l'applicazione delle norme in materia di recesso e di garanzia legale di conformità disciplinate dal Codice del Consumo (di cui ai successivi articoli 8 e 9 dei presenti T&C).

**7.6** Qualora la consegna non dovesse andare a buon fine per fatto imputabile all'Utente (ad esempio, indirizzo di consegna inesistente), potranno essere addebitati all'Utente i costi sostenuti per ricondurre il Prodotto al magazzino di partenza. In tal caso, l'Utente sarà opportunamente informato dei costi che potranno essere addebitati come conseguenza della mancata consegna.

## **Art. 8 - Recesso (Utente Consumatore)**

**8.1** In virtù di quanto previsto dalla normativa applicabile, l'Utente Consumatore ha il diritto di recedere dall'acquisto del Prodotto senza alcuna penalità e senza fornire alcuna motivazione entro e non oltre 14 giorni di calendario dal momento in cui il Prodotto è stato consegnato ("**Periodo di Recesso**").

**8.2** A tal fine, sarà possibile comunicare l'intenzione di recedere dall'acquisto direttamente a SG scrivendo a [info@done-milano.com](mailto:info@done-milano.com).

Il recesso si considererà correttamente esercitato solo se l'intenzione di recedere sarà comunicata a SG prima della scadenza del Periodo di Recesso. Il recesso, inoltre, trova applicazione al Prodotto nella sua interezza e non potrà essere esercitato parzialmente (es. in relazione ad eventuali servizi aggiuntivi).

**8.3** Qualora non fossero riscontrate condizioni ostative, l'Utente riceverà una e-mail di conferma di avvenuto recesso, in cui saranno indicate anche le istruzioni per la restituzione del Prodotto. Il Prodotto acquistato dovrà essere restituito senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro 14 giorni dall'avvenuta ricezione delle istruzioni per la

restituzione del Prodotto. Il Prodotto dovrà essere restituito:

- con la confezione originale, corredato da tutti gli accessori e i fogli illustrativi, le etichette ancora attaccate (ove presenti), nonché perfettamente idoneo all'uso cui è destinato. In caso di smarrimento della confezione originale, potrà essere addebitato il relativo costo;
- privo di segni di uso, usura o sporcizia, salvo quelli compatibili con l'effettuazione di un esame delle caratteristiche e prova dello stesso (ad esempio, il Prodotto non dovrà recare traccia di un utilizzo prolungato o comunque eccedente il tempo necessario ad una prova e non dovranno essere in stato tale da non permetterne la rivendita).

Il costo della restituzione del Prodotto sarà a carico di SG. SG si riserva il diritto di non accettare articoli spediti con corrieri diversi da quelli indicati nella e-mail con le istruzioni per le richieste di reso: il reso non sarà accettato da SG e l'articolo verrà respinto al mittente qualora la consegna comporti costi aggiuntivi per SG.

**8.4** Nel caso in cui il Prodotto per il quale sia stato esercitato il recesso abbia subito una diminuzione di valore risultante da una manipolazione del Prodotto stesso diversa da quella necessaria per stabilirne la natura, le caratteristiche e le qualità, il rimborso sarà decurtato di un importo pari a tale diminuzione di valore. Di tale circostanza, e del conseguente diminuito importo del rimborso, sarà data opportuna comunicazione all'Utente prima del rimborso.

**8.5** Il rimborso sarà effettuato entro 14 giorni decorrenti dal momento in cui è stata ricevuta la comunicazione di cui al precedente art. 8.2 attraverso la stessa Modalità di Pagamento utilizzata per effettuare l'acquisto. In ogni caso, l'Utente non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza del rimborso.

**8.6** Nel caso in cui il diritto di recesso non fosse stato correttamente esercitato, saranno comunicate via e-mail le ragioni ostative all'esercizio del diritto di recesso, che si intenderà respinto. In tal caso, l'Utente non avrà diritto a ricevere alcun rimborso.

**8.7** Il diritto di recesso è inoltre escluso in conformità all'art. 59 Codice del Consumo relativamente alla fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati su espressa richiesta dell'Utente in fase di ordine.

## **Art. 9 - Garanzia legale di conformità (Utente Consumatore)**

**9.1** Tutti i Prodotti sono coperti dalla garanzia legale di conformità prevista dagli artt. 128 e seguenti del Codice del Consumo. In particolare, SG garantisce il corretto funzionamento dei Prodotti e la correttezza delle informazioni fornite relativamente ai Prodotti stessi. A tal fine, in virtù della legge applicabile, l'Utente ha il diritto al ripristino, senza spese, della conformità dei Prodotti o, qualora quest'ultima non sia possibile, a una riduzione del prezzo di acquisto o alla risoluzione del contratto, salvo i casi di difetti di lieve entità.

**9.2** In via residuale, nel caso in cui la riparazione o la sostituzione risultino impossibili o eccessivamente onerose, l'Utente avrà il diritto di ottenere da SG una riduzione del prezzo commisurato al vizio riscontrato, oppure di risolvere il contratto concluso laddove ricorrano le seguenti ipotesi: (i) SG non ha effettuato la riparazione o, ove possibile, la sostituzione del Prodotto; (ii) le prestazioni fornite da SG non sono idonee a ripristinare la conformità del Prodotto; (iii) SG si rende indisponibile a ripristinare la conformità del Prodotto. Non sarà possibile risolvere il contratto concluso in caso di difetti di lieve o lievissima entità.

**9.3** Qualora l'Utente non sia un Consumatore, è invitato a fare riferimento alle disposizioni in materia di garanzia legale previste dall'ordinamento.

## **Art. 10 - Reclami, Assistenza e comunicazioni**

**10.1** L'Utente ha il diritto di presentare un reclamo in merito a questioni relative all'acquisto del Prodotto o rispetto all'utilizzo della Piattaforma nei confronti di SG, contattando SG al seguente indirizzo e-mail: [info@done-milano.com](mailto:info@done-milano.com).

**10.2** In caso di reclami, SG prenderà in carico e risponderà il reclamo al più tardi entro 3 giorni dalla data di ricevimento dello stesso.

**10.3** SG potrà contattare l'Utente attraverso i dati di contatto comunicati in sede di Registrazione, accesso, durante la procedura di acquisto o anche successivamente.

## **Art. 11 - Responsabilità dell'Utente**

**11.1** Tutte le manifestazioni di volontà, gli atti e i fatti produttivi di effetti giuridici ed economici compiuti dagli Utenti sulla Piattaforma saranno agli stessi attribuiti in maniera incontestabile. Ciascun Utente è responsabile della riservatezza delle proprie credenziali di autenticazione, codici e/o

ulteriori dati inseriti sulla Piattaforma e si impegna ad utilizzarli personalmente ed esclusivamente sui propri dispositivi.

**11.2** L'Utente dovrà comunicare immediatamente a SG qualsiasi utilizzo non autorizzato delle proprie credenziali di autenticazione, codici e/o ulteriori dati inseriti sulla Piattaforma e qualsiasi altro fatto che ne violi la sicurezza.

**11.3** SG non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali danni causati dall'utilizzo di dette credenziali di autenticazione, codici e/o ulteriori dati da parte di un'altra persona, con o senza l'autorizzazione dell'Utente, e indipendentemente dal fatto che l'Utente ne sia a conoscenza.

**11.4** Nel caso di presunte violazioni dei T&C, SG si riserva il diritto di non attivare o sospendere il processo di acquisto e l'Account Utente in qualsiasi momento, nonché di interrompere l'accesso dell'Utente ai servizi resi disponibili sulla Piattaforma fino a quando non sia accertata la liceità del comportamento dell'Utente.

## **Art. 12 - Responsabilità di SG**

**12.1** SG si impegna a fornire i propri servizi, a mantenere attiva la Piattaforma e a prestare l'assistenza tecnica necessaria per la risoluzione di problemi relativi all'utilizzo e funzionamento della Piattaforma stessa, ove imputabili a SG. Ogni comunicazione finalizzata all'ottenimento di assistenza tecnica circa l'utilizzo della Piattaforma dovrà essere indirizzata ai contatti indicati al precedente [art. 10](#).

**12.2** Fatto salvo quanto previsto negli articoli precedenti, SG non potrà essere ritenuta responsabile dei problemi di accesso e utilizzo della Piattaforma dovuti a cause non direttamente imputabili e/o collegate all'attività della stessa. A titolo esemplificativo e non esaustivo, SG non sarà quindi responsabile di eventuali:

- utilizzi inesatti o non conformi della Piattaforma o dei servizi messi a disposizione degli Utenti;
- problemi di connettività e di continuità della connessione internet a disposizione degli Utenti;
- problemi dipendenti dai dispositivi utilizzati dagli Utenti, dalle loro caratteristiche e/o dovuti ad eventuali guasti agli stessi;
- attività di manutenzione ordinarie e/o straordinarie, le quali saranno comunque programmate al fine di ridurre al minimo i disagi per gli Utenti.

**12.3** In nessun caso SG potrà essere considerata responsabile per il mancato adempimento dei

propri obblighi dovuti a caso fortuito o forza maggiore (quali, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, azioni di Autorità Pubbliche, alluvioni, incendi, incidenti, sospensioni o problemi di telecomunicazione), ovvero ad eventi ad essa non imputabili o comunque indipendenti dalla sua volontà.

**12.4** SG non potrà inoltre essere ritenuta responsabile per le azioni, i servizi e le funzionalità messe a disposizione degli Utenti tramite altri siti, applicazioni e/o piattaforme collegate alla Piattaforma mediante *link* o altre modalità di collegamento (es. *social plug in*). Essa non potrà altresì ritenersi responsabile dei problemi di accesso o di utilizzo di tali servizi.

## Art. 13 - Proprietà Intellettuale

**13.1** I diritti di proprietà intellettuale relativi alla Piattaforma e ai relativi contenuti, inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il marchio, il nome a dominio, la grafica, il *layout*, i disegni e modelli, il c.d. *look and feel*, al software e ai *database* che ne consentono il funzionamento, sono di titolarità esclusiva o concessi a SG in licenza e sono protetti dalla normativa in materia di proprietà intellettuale.

**13.2** Gli Utenti si impegnano a non porre in essere alcuna violazione o turbativa dei suddetti diritti e a non utilizzare la Piattaforma o i contenuti ivi presenti in modo tale da violare o ledere i diritti di proprietà intellettuale di SG e/o di terzi.

**13.3** Gli Utenti non potranno, a titolo esemplificativo e non esaustivo, modificare, copiare, distribuire, trasmettere, riprodurre, pubblicare, concedere in licenza, creare lavori derivati, trasferire, adattare, vendere, condividere in rete, diffondere, la Piattaforma e i relativi contenuti a terzi o agevolare uno dei suddetti comportamenti. Nel caso in cui pongano in essere le azioni sopra menzionate, gli Utenti saranno ritenuti responsabili della violazione dei diritti di proprietà intellettuale di SG e/o di terzi, secondo quanto previsto dalla normativa applicabile.

## Art. 14 - Controversie

**14.1** Per ogni controversia giudiziale che dovesse sorgere in ordine alla validità o interpretazione dei T&C o rispetto alle attività svolte da SG sulla Piattaforma sarà competente il giudice del luogo in cui l'Utente ha la propria residenza o il proprio domicilio, a condizione che rivesta la qualifica di Consumatore.

In caso contrario, sarà esclusivamente competente il foro di Milano.

## Art. 15 - Modifiche e aggiornamenti

**15.1** SG si riserva la facoltà di aggiornare e/o modificare la Piattaforma e i presenti T&C in qualsiasi momento per offrire nuovi prodotti e/o servizi, ovvero per conformarsi a disposizioni di legge o regolamentari. Resta comunque inteso che verso l'Utente troveranno applicazione i T&C vigenti nel momento in cui hai inviato un ordine tramite la Piattaforma.

**15.2** Le modifiche potranno essere comunicate all'indirizzo e-mail fornito in sede di Registrazione, ovvero attraverso le modalità che SG riterrà più opportune. Entro il successivo termine di 30 giorni, l'Utente potrà rifiutare la nuova versione dei T&C e cancellarsi dalla Piattaforma; tuttavia, qualora nel corso di detto periodo l'Utente effettuasse un nuovo acquisto o non comunicasse la propria volontà di cancellarsi dalla Piattaforma, accetterà automaticamente la nuova versione dei T&C.

## Art. 16 - Disposizioni finali

**16.1** I presenti T&C sono regolati dalla legge italiana. Nell'ipotesi in cui i presenti T&C fossero rese disponibili in lingue diverse da quella italiana, troverà comunque applicazione la legge italiana e dovranno essere interpretati utilizzando la versione italiana. Il contratto di compravendita concluso tra SG e l'Utente è regolato dalla legge italiana, fatto salvo quanto eventualmente diversamente indicato da SG.

**16.2** Qualora una qualsiasi previsione dei presenti T&C fosse dichiarata invalida, nulla o per qualunque motivo inapplicabile, ciò non pregiudicherà la validità e l'efficacia delle altre previsioni.

**16.3** I presenti T&C saranno scaricabili dall'Utente in ogni momento secondo le modalità di volta in volta rese disponibili sulla Piattaforma.