



TERMINI E CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO DI VENDITA

PREMESSA

Il presente documento contiene i termini e le condizioni di vendita e d'uso ("**Termini**") della sezione del Sito www.voicesystems.it dedicata allo shop on-line ("**Sito**") che regolano:

- l'utilizzo, da parte dell'utente, del Sito;
- l'acquisto e la consegna dei nostri prodotti ("**Prodotti**") effettuati tramite il nostro Sito.

I Prodotti acquistati sul Sito sono venduti dalla Società **Cluster Voice Systems S.r.l.**, Codice Fiscale e P.IVA 11309570155, con sede legale in Milano, Via Giovanni da Procida 6.

Vi diamo benvenuto sul nostro Sito e vi invitiamo, prima di proseguire con l'accesso e l'uso del medesimo, a leggere attentamente i Termini di utilizzo e di vendita, i quali si applicano a tutti i visitatori e/o utenti del Sito.

Accedendo e/o utilizzando il Sito confermate di accettare i presenti Termini ed esprimete la vostra volontà di essere vincolato dagli stessi. Se non siete d'accordo e/o non intendete accettare i presenti Termini non potrete utilizzare questo Sito e vi invitiamo, pertanto, a cessarne immediatamente l'utilizzo.

I presenti Termini, inoltre, unitamente alla tua conferma d'ordine dei Prodotti (si rinvia all'art. 5 dei Termini e delle Condizioni Generali di Vendita), costituiscono il contratto tra le parti avente ad oggetto l'acquisto dei Prodotti, al quale non si applicheranno termini o condizioni differenti.

Confermando di aver letto ed accettato i presenti Termini nel momento in cui effettuate un ordine attraverso il nostro Sito, confermate di accettarli incondizionatamente. Il contratto può essere modificato solo per effetto di un successivo accordo scritto tra le parti.

Se avete bisogno di ulteriori informazioni, potete sempre contattare Cluster Voice Systems S.r.l. tramite e-mail all'indirizzo info@voicesystems.it o, telefonicamente, al numero +39 023450989

1. La nostra politica commerciale

- 1.1 Il Venditore offre in vendita sul Sito i Prodotti e svolge la propria attività di commercio elettronico esclusivamente nei confronti dei propri utenti finali sia in veste di "consumatori" ai sensi del D. Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo) sia in veste di operatori professionali, sotto qualsiasi forma giuridica.
- 1.2 Quando parliamo di "consumatore" ci riferiamo a qualsiasi persona fisica che agisce sul Sito con finalità non riferibili alla propria attività commerciale, imprenditoriale o professionale, eventualmente svolta.
- 1.3 In considerazione della propria politica commerciale, il Venditore si riserva il diritto di non dare seguito ad ordini non conformi alla stessa. In generale, il Venditore si riserva il diritto di rifiutare ordini o l'erogazione di servizi a chiunque e in qualsiasi momento.
- 1.4 Per effettuare ordini sul Sito, l'utente finale deve essere maggiorenne, possedere i requisiti necessari per stipulare contratti legalmente vincolanti, avere un valido indirizzo e-mail e possedere una carta di credito.
- 1.5 Queste Condizioni Generali di Vendita regolano esclusivamente l'offerta, l'invio e l'accettazione di ordini d'acquisto di Prodotti sul Sito tra gli utenti ed il Venditore.

2. Funzionalità e finalità del Sito

- 2.1 Utilizziamo il nostro Sito per promuovere e fornire informazioni sull'attività, sui Prodotti e le iniziative di Cluster Voice Systems S.r.l.

[1]

- 2.2 All'interno di specifiche sezioni del nostro Sito, potrebbero essere previste funzionalità ulteriori. Ad esempio, potrebbe essere permesso agli utenti di inoltrare richieste di informazioni o richiedere l'invio di *newsletter* relative ai Prodotti e alle nostre iniziative cliccando sugli appositi *hyperlink*.
- 2.3 Alla newsletter è sempre possibile cancellarsi utilizzando l'apposito comando di richiesta di disiscrizione posizionato in fondo all'email ricevuta.
- 3. La nostra *policy* sulla *privacy* e sui *cookie***
- 3.1 L'accesso ad alcune sezioni del Sito, nonché l'utilizzo di alcune funzionalità dello stesso, quali ad esempio la richiesta di informazioni o di invio di *newsletter*, possono comportare la raccolta e il trattamento di alcuni dati personali. Per informazioni generali sul trattamento dei dati personali effettuato da parte di Cluster Voice Systems S.r.l. tramite il Sito, anche con riferimento ai *cookie*, vi preghiamo di leggere la nostra [policy sulla privacy e sui cookie](#).
- 3.2 Utilizzando il Sito, riconoscete ed accettate che le comunicazioni effettuate tramite Internet non sono mai completamente confidenziali e sicure e che qualsiasi informazione o messaggio inviato al Sito potrebbe essere letto o intercettato da soggetti diversi dai legittimi destinatari, anche in presenza di eventuali avvisi che specifichino che una particolare trasmissione è criptata. Qualora non siate d'accordo con le nostre politiche sulla *privacy* e/o non intendiate accettarle, vi invitiamo a cessare immediatamente l'utilizzo del nostro Sito.
- 4. Registrazione e *account* personale**
- 4.1 Al fine di concludere il contratto di acquisto è necessario registrarsi con un *account* ("Account") inserendo tutti i dati richiesti nell'apposita sezione del Sito.
- 4.2 Vi preghiamo di tenere presente che sarete responsabili di tutte le attività poste in essere tramite l'Account registrato (incluso ad esempio qualsiasi acquisto dei nostri Prodotti effettuato tramite il medesimo Account) e vi invitiamo, quindi, a conservare in modo accurato e riservato i vostri dati di accesso e a fare in modo che terze parti non utilizzino il vostro Account senza il vostro consenso.
- 4.3 Cluster Voice Systems S.r.l. potrà cancellare o sospendere il vostro Account, in qualsiasi momento e senza preavviso ove: (i) ritenga ragionevolmente che lo stiate usando in violazione dei presenti Termini, (ii) ritenga ragionevolmente che una terza parte stia usando il vostro Account senza il vostro consenso, o (iii) ritenga ragionevolmente necessario cancellare o sospendere il vostro Account a fini di sicurezza o manutenzione.
- 4.4 I dati personali inseriti ai fini della registrazione dell'Account e, in generale, i dati personali raccolti tramite il Sito, sono trattati nel rispetto del Regolamento Europeo Generale per la protezione dei dati personali n. 2016/679 (General Data Protection Regulation o GDPR) secondo quanto previsto dettagliatamente nella nostra [informativa privacy](#) che vi invitiamo a consultare e che sarete invitati a confermare di aver letto ed accettato al momento del conferimento dei dati.
- 5. Conclusione del contratto e casi di annullamento dell'ordine di acquisto**
- 5.1 Per concludere il contratto di acquisto di uno o più Prodotti sul Sito, dopo avere aggiunto i Prodotti al carrello, dovrete seguire le istruzioni per la procedura di *check out* come indicata nella relativa pagina del Sito, indicando i dati richiesti, l'indirizzo di spedizione e scegliendo la modalità di pagamento desiderata tramite la piattaforma di pagamento Stripe.com, confermando, infine, l'invio, per via telematica, del modulo di ordine.
- 5.2 L'ordine di acquisto potrà avvenire con tre diverse modalità, in base alla tipologia di utente che accede al nostro shop on-line:
1. ordine da parte di un utente finale ordinario: l'ordine avviene secondo quanto previsto al precedente articolo 5.1.
 2. ordine da parte di un utente finale con IVA agevolata: rispetto alla procedura di cui all'art. 5.1., l'utente dovrà, in fase d'ordine, selezionare il campo dedicato all'acquisto con IVA agevolata, **senza eseguire alcun pagamento**. Il Venditore procederà, successivamente al ricevimento dell'ordine, a contattare l'utente tramite il proprio back-office, che procederà ad acquisire la documentazione necessaria per la fruizione dell'agevolazione fiscale da parte dell'utente;

3. ordine da parte di rivenditori e partner: rispetto alla procedura di cui all'art. 5.1., l'utente, tramite autenticazione on-line a mezzo user id e password, inserisce l'ordine d'acquisto ma il pagamento avverrà secondo le consuete modalità ed i termini di pagamento e fatturazione del canale B2B, in base agli accordi specifici in essere con questa categoria di clienti.
- 5.3 Nel modulo d'ordine, visualizzato immediatamente prima della conclusione del contratto d'acquisto, il Venditore fornirà le informazioni di sintesi circa le caratteristiche dell'ordine. Il contratto è concluso quando il Venditore riceve, per via telematica, il modulo d'ordine, previa verifica della correttezza dei dati relativi all'ordine stesso.
- 5.4 Il modulo d'ordine sarà archiviato presso la banca dati del Venditore per il periodo di tempo necessario all'evasione dell'ordine di acquisto e comunque conservato in archivio per il tempo previsto dalle norme di legge applicabili.
- 5.5 **L'ordine di acquisto può essere annullato solo fino a che i Prodotti ordinati non sono stati consegnati al corriere per la spedizione.** Qualora l'annullamento non fosse più possibile perché i Prodotti sono già stati spediti, il Venditore comunicherà immediatamente al Cliente per e-mail l'impossibilità di procedere all'annullamento.
- 5.6 Al momento di procedere alla trasmissione del modulo d'ordine il Cliente verrà avvertito che tale inoltro implica l'obbligo di corrispondere il prezzo indicato. Prima di procedere alla trasmissione del modulo d'ordine, è onere del Cliente verificare la correttezza dei dati inseriti.
- 5.7 La lingua a disposizione per concludere il contratto con il Venditore è esclusivamente l'Italiano
- 5.8 Concluso il contratto, Cluster Voice Systems S.r.l. prenderà in carico l'ordine d'acquisto e lo gestirà in base alla tipologia di utente che lo ha effettuato, come previsto al precedente art. 5.2.
- 5.9 Il Venditore potrà non dar corso agli ordini d'acquisto che non diano sufficienti garanzie di solvibilità o che risultino incompleti o non corretti ovvero in caso di indisponibilità dei Prodotti.
- 5.10 In questi casi, il Venditore provvederà ad informare il Cliente per posta elettronica che il contratto non si è concluso e che il Venditore non ha dato seguito all'ordine d'acquisto specificandone i motivi.
- 5.11 Qualora i Prodotti, presentati sul Sito, non siano più disponibili o in vendita al momento dell'ultimo accesso al Sito ovvero dell'invio del modulo d'ordine, sarà cura del Venditore comunicare al Cliente, tempestivamente ed in ogni caso entro trenta (30) giorni a decorrere dal giorno successivo a quello in cui è stato trasmesso l'ordine al Venditore, l'eventuale indisponibilità dei Prodotti ordinati.
- 5.12 Nel caso in cui si verifichi l'indisponibilità di Prodotti già pagati, il Venditore provvederà a rimborsare, senza ritardo, quanto già versato dal Cliente ritenendo il contratto risolto tra le parti; in alternativa, il Venditore potrà proporre all'utente un Prodotto alternativo, senza alcun obbligo di acquisto per l'utente stesso.
- 5.13 Con la trasmissione telematica del modulo d'ordine, il Cliente accetta incondizionatamente e si impegna ad osservare, nei rapporti con il Venditore, queste Condizioni Generali di Vendita e conferma di conoscere ed accettare le ulteriori informazioni contenute sul Sito. Se non condividete alcuni dei termini riportati nelle Condizioni Generali di Vendita, vi invitiamo a non inoltrare il modulo d'ordine per l'acquisto dei Prodotti sul Sito.
- 5.14 Concluso il contratto, il Venditore trasmetterà al Cliente le specifiche dell'ordine all'indirizzo di posta elettronica indicato e da quel momento l'ordine non sarà più modificabile.
- 5.15 Il Prodotto acquistato tramite il Sito è destinato esclusivamente all'area UE; pertanto, se il Cliente decide di immettere il Prodotto in un Paese diverso, quest'ultimo sarà l'unico responsabile dell'immissione e sarà tenuto a seguire le normative e le restrizioni applicabili sia per l'esportazione dal Paese in cui il Prodotto è stato acquistato che per l'importazione nel Paese in cui viene trasferito. Cluster Voice Systems S.r.l. declina sin d'ora ogni responsabilità in merito.
- 6. Garanzie ed indicazioni sul prezzo**
- 6.1 Sul Sito sono offerti in vendita esclusivamente Prodotti aventi ad oggetto apparecchiature e software per ciechi e ipovedenti, per i quali il Venditore garantisce la qualità e l'autenticità.
- 6.2 Le caratteristiche essenziali dei Prodotti sono presentate sul Sito all'interno di ciascuna scheda Prodotto. Le immagini ed i colori dei Prodotti offerti in vendita sul Sito potrebbero tuttavia non essere corrispondenti a quelli reali per effetto del browser Internet e del monitor utilizzato.

6.3 Gli ordini sono fatturati in Euro (già comprensivi di IVA) e corrispondono ai prezzi in Euro riportati sul nostro Sito. Il Venditore non risponde di eventuali commissioni bancarie applicate all'acquisto e invita i Clienti a contattare il proprio istituto bancario per richiedere informazioni dettagliate su eventuali commissioni applicabili alla propria transazione.

7. Pagamenti

7.1 Per il pagamento del prezzo dei Prodotti e delle relative spese di spedizione (si rinvia al successivo art. 8) il Cliente potrà utilizzare una delle modalità indicate nel modulo d'ordine. In nessun caso saranno addebitati costi superiori a quelli esposti con riferimento allo strumento di pagamento e al mezzo di spedizione prescelto.

7.2 Sono accettati pagamenti esclusivamente con carta di credito, tramite la piattaforma Stripe.com, che garantisce la sicurezza delle informazioni finanziarie del Cliente tramite l'adozione di protocolli sicuri.

8. Modalità e tempi di spedizione

8.1 La spedizione dei Prodotti viene effettuata tramite corriere che garantisce la consegna entro massimo 48 ore quando vi è la disponibilità del Prodotto presso il magazzino del Venditore.

8.2 Nel corso dell'ordine è importante indicare un recapito telefonico corretto (numero fisso o mobile), per facilitare la fase di consegna dei Prodotti.

8.3 E' importante indicare un indirizzo di consegna dove sia presente qualcuno che possa ritirare i Prodotti. Inoltre, è importante indicare sempre il cognome presente sul citofono o altra indicazione utile idonea all'individuazione dell'esatto luogo di consegna dei Prodotti.

8.4 Invitiamo a non inserire una PO BOX nel campo dell'indirizzo, in quanto il corriere sarebbe impossibilitato a consegnare la merce acquistata. Pertanto, deve sempre essere inserito un indirizzo fisico di consegna. In caso di consegne effettuate presso receptions/portierati (con firma per il ritiro da parte del portiere), il Venditore non si riterrà responsabile per la mancata consegna dei Prodotti al destinatario finale e/o per la presenza di danni agli stessi.

8.5 Il Venditore non si riterrà inoltre responsabile per eventuali ritardi dovuti all'esecuzione del servizio di trasporto da parte dei servizi di corriere espresso. Eventuali ritardi da parte del corriere non danno diritto di recesso dall'acquisto o di richiedere un risarcimento danni.

9. Paesi di destinazione dell'ordine e spese di spedizione

9.1 Il Venditore si impegna alla consegna dei Prodotti al Cliente esclusivamente in Italia, isole comprese.

9.2 Le spese di spedizione dei Prodotti sono le seguenti:

- Prodotti con volumi piccoli, IVA compresa	Euro 19,00
- Prodotti con volumi grandi, IVA compresa	Euro 25,00

Il Venditore specificherà, di volta in volta, prima della conferma d'ordine, a quale delle due categorie appartiene il Prodotto acquistato e quale sia il relativo prezzo di spedizione applicato, compresi eventuali adeguamenti del costo della spedizione nel tempo.

10. Diritto di recesso e modalità di rimborso in caso di reso del Prodotto

10.1 Il Cliente ha diritto di recedere dal contratto concluso con il Venditore, senza addebito di alcuna penale e senza specificarne il motivo, entro quattordici (14) giorni, decorrenti dal giorno del ricevimento dei Prodotti acquistati sul Sito.

10.2 In alcuni casi specifici non sarà possibile esercitare il diritto di recesso, così come previsto dall'art. 59 del D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo). A titolo esemplificativo, non sarà possibile recedere dall'acquisto effettuato quando l'ordine riguardi Prodotti personalizzati.

10.3 Per recedere dal contratto il Cliente potrà utilizzare il Modulo di reso conforme al modulo-tipo previsto dall'art. 49, comma 4 del Codice del Consumo, da stampare a cura del Cliente, compilare, sottoscrivere che dovrà essere chiesto al Venditore tramite e-mail all'indirizzo: ordini@voicesystems.it

- 10.4 Il Venditore invierà conferma al Cliente a mezzo e-mail dell'avvenuto ricevimento della richiesta di reso, autorizzandolo a procedere alla restituzione dei prodotti.
- 10.5 Qualora il Cliente scelga, invece, di inviare altra dichiarazione di recesso, l'onere di provare il corretto e tempestivo esercizio del diritto di recesso, graverà sul Cliente stesso.
- 10.6 Una volta esercitato il recesso dal contratto, il Cliente dovrà restituire i prodotti al Venditore consegnandoli al corriere per la spedizione entro quattordici (14) giorni decorrenti da quando è stata comunicata al Venditore la decisione di recedere dal contratto.
- 10.7 In caso di reso, restano a carico del Cliente sia le spese addebitate per la spedizione dei prodotti all'indirizzo indicato in fase di acquisto sia quelle di trasporto per le restituzioni dei prodotti in fase di reso.
- 10.8 Il diritto di recesso - oltre al rispetto dei termini e delle modalità descritte ai precedenti punti - si intende esercitato correttamente qualora siano interamente rispettate anche le seguenti condizioni:
- a) il Modulo di reso (o altra dichiarazione scritta ed esplicita della decisione del Cliente di recedere dal contratto) deve essere correttamente compilato e trasmesso al Venditore entro e non oltre quattordici (14) giorni dal ricevimento dei Prodotti;
 - b) i Prodotti non devono essere stati manomessi;
 - c) i Prodotti devono essere perfettamente integri e non presentare alcun tipo di danneggiamento e restituiti integri e nella loro confezione originale;
 - d) i Prodotti resi devono essere consegnati al corriere entro e non oltre quattordici (14) giorni decorrenti da quando è stata comunicata al Venditore la decisione di recedere dal contratto.
- 10.9 Se il diritto di recesso è esercitato seguendo le modalità ed i termini sopra indicati, il Venditore provvederà a rimborsare, con le stesse modalità con cui è avvenuto il pagamento e salvo che il Cliente abbia espressamente convenuto con il Venditore l'utilizzo di un diverso mezzo di pagamento, le eventuali somme già incassate per l'acquisto dei soli Prodotti (al netto, cioè, delle spese di spedizione eventualmente addebitate in fase di acquisto, che restano a carico del Cliente) nel minore tempo possibile ed, in ogni caso, entro quattordici (14) giorni dalla data di ricevimento presso di sé del Prodotto, fatto salvo quanto previsto dall'art. 56 comma 3 del Codice del Consumo.
- 10.10 Qualora non siano rispettate le modalità ed i termini per l'esercizio del diritto di recesso, il Cliente non avrà diritto al rimborso delle somme già corrisposte al Venditore. Entro 14 giorni dall'invio dell'e-mail con cui verrà comunicata la mancata accettazione del reso, il Cliente potrà scegliere di riottenere, a sue spese, i Prodotti nello stato in cui sono stati restituiti al Venditore, dandone comunicazione al Venditore stesso, secondo le modalità che saranno comunicate in tale occasione. In caso contrario, il Venditore potrà trattenere i prodotti, oltre alle somme già percepite per il loro acquisto.
- 10.11 Qualora non vi sia corrispondenza tra il destinatario dei Prodotti indicato nel modulo d'ordine e chi ha eseguito il pagamento delle somme dovute per il loro acquisto, il rimborso delle somme, in caso di esercizio del diritto di recesso, sarà eseguito dal Venditore, in ogni caso, nei confronti di chi ha effettuato il pagamento.
- 10.12. **E', comunque, onere del Cliente verificare lo stato dell'imballaggio e dei Prodotti consegnati dal corriere e rifiutare la consegna quando vi siano evidenti segni di danneggiamento. Qualora il Cliente non verifichi lo stato dell'imballaggio alla consegna, il Venditore non potrà essere ritenuto responsabile di qualsivoglia danno e/o difetto riscontrato successivamente a causa del trasporto.**
- 10.13. Le modalità di rimborso del corrispettivo dei Prodotti sopra descritte valgono anche nell'ipotesi in cui il Cliente ottiene l'annullamento dell'ordine prima della sua spedizione.
- 11. Proprietà, copyright & trademark**
- 11.1 Il Sito e tutto il suo contenuto è proprietà di Cluster Voice Systems S.r.l.
- 11.2 Ciò include documentazione, immagini, caratteri, design. Il materiale contenuto nel Sito è protetto da copyright.
- 11.3 Qualsiasi riproduzione, alterazione, trasmissione, pubblicazione o ridistribuzione a terzi, per scopi commerciali, è severamente vietata se priva di espresso consenso scritto fornito da Cluster Voice Systems S.r.l.

12. Esonero da responsabilità

- 12.1 Cluster Voice Systems S.r.l. pubblica informazioni sul proprio Sito al fine di fornire un servizio ai propri Clienti, tuttavia declina ogni responsabilità circa la possibilità di eventuali inesattezze tecniche o di fatto e/o errori tipografici per i quali è prevista, a seguito di una segnalazione, immediata correzione.
- 12.2 Cluster Voice Systems S.r.l. si riserva inoltre il diritto di apportare correzioni e cambiamenti al Sito ogni qualvolta lo ritenga necessario senza darne preavviso.
- 12.3 Cluster Voice Systems S.r.l. non offre alcuna garanzia sulla conformità delle informazioni pubblicate nel proprio Sito alle leggi previste dalla giurisdizione del paese di residenza del Cliente diverso da quello italiano.
- 12.4 Cluster Voice Systems S.r.l. declina ogni responsabilità relativa ad eventuali problemi, danni o rischi che l'utente può incontrare durante l'utilizzo del Sito.
- 12.5 Cluster Voice Systems S.r.l. declina ogni responsabilità relativa ad eventuali malfunzionamenti legati alla disattivazione dei *cookie* nel browser dell'utente.

13. Modifiche e aggiornamenti

- 13.1 Cluster Voice Systems S.r.l. si riserva il diritto di rettificare/riesaminare i termini e le condizioni contenute nelle presenti Condizioni Generali, tramite un aggiornamento delle medesime ogni qualvolta lo ritenga opportuno, senza alcun obbligo di dare preavviso.
- 13.2 L'utente è tenuto ad attenersi ai termini contenuti nelle presenti Condizioni Generali, controllandone periodicamente eventuali aggiornamenti, modifiche e/o correzioni.

14. Legge applicabile e soluzione delle controversie

- 14.1 Le Condizioni Generali di Vendita sono regolate dalla legge italiana ed in particolare dal Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del consumo), al Capo I "Dei diritti dei consumatori nei contratti", con specifico riferimento alla normativa in materia di contratti a distanza e dal Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70 su taluni aspetti concernenti il commercio elettronico.
- 14.2 Accedendo al Sito gli utenti dichiarano inoltre di assoggettarsi esclusivamente alla competenza del Foro di Milano, fatto salvo quanto previsto in favore del consumatore dall'art. 66-bis del Codice del Consumo.
- 14.3 L'accesso al Sito da luoghi in cui i relativi contenuti sono considerati illegali è espressamente proibito. Gli Utenti che decidano di accedere al Sito da tali Paesi sono pienamente consapevoli delle conseguenze legali e delle sanzioni in cui rischiano di incorrere e saranno i soli responsabili del rispetto delle leggi locali.

15. Procedura di risoluzione delle controversie tramite piattaforma di *On-line Dispute Resolution* ("ODR")

- 15.1 Ai sensi e per gli effetti dell'art. 14 del Regolamento UE 524/2013, i Clienti residenti negli Stati appartenenti all'Unione Europea possono ricorrere, per la risoluzione delle controversie relative ai servizi *on-line* offerti da questo Sito, al procedimento di On-line Dispute Resolution (ODR), previsto dalla Commissione Europea. Maggiori informazioni sono ottenibili al seguente link: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> o sul Sito [risolvionline.com](http://www.risolvionline.com) della Camera di Commercio di Milano al seguente link: <https://www.risolvionline.com>