

Introduzione

È importante leggere attentamente le presenti Condizioni di Vendita del sito Internet ("Condizioni di Vendita") prima di procedere con l'ordine di Prodotti attraverso il nostro sito Internet ("Prodotto/i"). Unitamente alla nostra policy in materia di tutela della privacy ed ai nostri Termini e Condizioni d'uso, le presenti Condizioni di Vendita disciplinano il rapporto contrattuale con riferimento al presente sito Internet nonché l'acquisto dei Prodotti effettuato tramite lo stesso sito. In caso di dubbi concernenti le presenti Condizioni di Vendita vi preghiamo di contattarci attraverso il form di contatto prima di proseguire.

Per accettare le presenti Condizioni di Vendita, siete pregati di selezionare la casella "Accetto" nella sezione Conferma dell'ordine prima di inoltrare un ordine ("Ordine"). In caso di mancata accettazione delle presenti Condizioni di Vendita, sarà impossibile effettuare ordini di Prodotti tramite il sito Internet di Stroili.

Le presenti Condizioni di Vendita non incidono sui diritti riconosciutivi ai sensi delle applicabili disposizioni imperative di legge ed in particolare ai sensi del Decreto Legislativo no. 206/2006 ("Codice del Consumo") e del Decreto Legislativo no. 70/2003 ("Codice del Commercio Elettronico").

Informazioni generali

Stroili Oro S.p.A. è una società di diritto italiano, registrata presso la Camera di commercio di Udine, con sede legale in Amaro, Viale Valli di Carnia, 5 - 33020 (UD), numero di registro imprese e Partita IVA n. 01942870302

È possibile contattare Stroili attraverso il form di contatti.

Un team dedicato è sempre a tua disposizione per qualsiasi esigenza e ogni eventuale informazione. Contattaci dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 18:00 al numero verde 800.55.88.55 o compilando il form di contatti. Il form è suddiviso per argomenti e basta scegliere quello che t'interessa nel menu a tendina per velocizzare la tua richiesta.

Le presenti Condizioni di Vendita, di cui Stroili è responsabile, sono applicabili a qualunque acquisto effettuato tramite i siti Internet www.stroilioro.com.

Chi può effettuare acquisti?

Possono acquistare tramite il sito Internet di Stroilioro.com i residenti in Italia e nell'Unione Europea * maggiori di età utilizzando il seguente link www.stroilioro.com
* AUSTRIA, BELGIO, BULGARIA, CROAZIA, DANIMARCA, FINLANDIA, FRANCIA, GERMANIA, GRECIA, IRLANDA, LUSSEMBURGO, PAESI BASSI, POLONIA, PORTOGALLO, REGNO UNITO, REP. CECA, ROMANIA, SLOVACCHIA, SLOVENIA, SPAGNA, SVEZIA, UNGHERIA.

Termini di consegna

Tutti gli ordini il cui pagamento si è concluso entro le ore 14:00 di un giorno lavorativo vengono spediti nelle successive 24-72 ore e recapitati nei soli giorni lavorativi (quindi esclusi sabati, domeniche e festività). Il tempo della spedizione per la Calabria, Basilicata, Sicilia, Sardegna e isole minori o zone periferiche è di circa 48/72 ore. La data di consegna effettiva può variare a seconda delle località. La spedizione non sarà possibile per ordini con indirizzo sito nelle isole Tremiti o in altre zone disagiate.

Se hai scelto il ritiro in negozio la spedizione è prevista in 24/72 ore in base alle località. In caso di bonifico bancario il tempo di spedizione stimato sarà calcolato a partire dal giorno il cui pagamento è stato accreditato.

Durante le festività natalizie (dal 15 Dicembre all'8 Gennaio) e nelle due settimane centrali di agosto, i tempi di gestione dell'ordine potrebbero subire dei lievi ritardi che saranno preventivamente specificati nella home del sito e durante la conclusione dell'acquisto online.

La spedizione sarà gratuita a domicilio per tutti gli ordini a partire da 60€, per ordini inferiori avrà un costo di 3,99€ in tutta Italia. La spedizione sarà gratuita per gli ordini C&C. I costi di spedizione possono subire variazioni in base al piano promozionale in corso.

Su Stroiliorno.com puoi scegliere tra tre diverse tipologie di consegna:

- Spedizione Standard: spedizione con corriere TNT/Poste Italiane/SDA in 24-48 ore *
- CLICK & COLLECT: acquista online e ritira gratuitamente il tuo ordine in una delle gioiellerie Stroili in tutta Italia (sono esclusi i rivenditori Stroili identificati con R nello store locator). Se il prodotto è presente nel negozio selezionato sarà possibile ritirare il proprio ordine dopo 2 ore dall'ordine previo avviso via sms/email. Nel caso in cui il prodotto non sia presente in negozio la spedizione dei tuoi acquisti avverrà in 24-48 ore lavorative.

	ITALIA
ECONOMY	GRATUITA; **
RESO	GRATUITO**

** Vai alla sezione FAQ per maggiori dettagli.

Formazione del contratto

Gli Ordini online devono essere effettuati con le seguenti modalità:

- Nel momento in cui si decide di effettuare un acquisto, è necessario cliccare su "Aggiungi al carrello" per aggiungere il prodotto nel carrello. Il completamento dell'ordine sarà eseguito dal carrello mediante il pulsante "Procedi all'acquisto". Il sistema prevede di default la possibilità di acquistare Prodotti senza necessità di previa registrazione, identificando l'utente come "Ospite". In questo caso l'utente ha la possibilità di acquistare un Prodotto senza registrarsi; deve indicare i dati necessari alla gestione dell'ordine e all'emissione del documento di acquisto. La differenza tra questo utente e quello che si registra è che quest'ultimo potrà fruire della sua area clienti, "my stroili", dove potrà trovare le informazioni dell'ordine, lo stato dell'ordine, lo storico degli acquisti, il documento di vendita, ecc
- È consigliabile provvedere alla registrazione dei propri dati personali per accedere all'area riservata. La registrazione prevede l'inserimento di una password di protezione che siete tenuti a mantenere riservata, non divulgandola a terzi. Stroili assicura una procedura di sicurezza per il recupero della password per successivi acquisti in caso di dimenticanza della stessa e la password verrà conservata nei propri sistemi in modo sicuro (criptata). Vi sarà quindi richiesto di inserire il vostro indirizzo e-mail. L'indirizzo di registrazione è quello cui verrà inviata la conferma dell'ordine e tutti i seguenti documenti. È comunque possibile indicare un indirizzo differente per la consegna durante il

perfezionamento dell'ordine; nel caso in cui l'indirizzo di consegna e dell'emissione del documento di vendita non coincidano, Stroili assicura che nessuna informazione di costo (documenti di vendita) sarà acclusa nel pacco spedito. Il documento di vendita in ogni caso, se inviato via mail, viene inviato sempre all'indirizzo mail indicato in fase di registrazione/ordine.

- Nel caso di utenti già registrati, l'accesso all'account avviene inserendo i dati di registrazione.
- L'ordine è esplicativo di tutti i costi che saranno addebitati, quindi relativi a prodotti, accessori, eventuali spese di trasporto ed imposte applicabili. Per completare la registrazione dell'ordine, è necessaria l'integrale accettazione delle Condizioni di Vendita. In seguito sarà poi chiesto di confermare l'indirizzo di emissione del documento di vendita e spedizione oltre che i vostri dati per il pagamento.
- Infine, completata la raccolta di tutte le informazioni necessarie, vi sarà richiesto di verificarne la correttezza. Nel caso in cui si riscontrasse qualsiasi tipo di errore, è possibile modificare l'Ordine e correggere gli errori prima dell'inoltro a Stroili Oro. È responsabilità dell'utente verificare l'esattezza dell'Ordine prima dell'inoltro. Nel caso di problemi con la registrazione dell'Ordine, siete pregati di contattare Stroili attraverso il form contatti
- L'autorizzazione al pagamento è ottenuta in fase di registrazione dell'ordine. In assenza di autorizzazione da parte dell'istituto di credito dell'utente, l'ordine non potrà essere accettato e la procedura verrà conclusa.
- Stroili invierà una prima email di conferma della ricezione dell'Ordine, contenente un riepilogo delle condizioni di vendita applicabili al contratto, le informazioni relative alle caratteristiche principali del Prodotto nonché le indicazioni dettagliate relative al prezzo, alle modalità di pagamento e di riacquisto, i costi di spedizione ed eventuali imposte applicabili. La suddetta email verrà inviata automaticamente all'indirizzo di registrazione dell'utente.
- Stroili invierà una seconda mail nel momento in cui il pacco sarà pronto per la spedizione, in attesa del prelievo da parte del corriere espresso. Nella mail saranno inclusi sia il documento di vendita, che le informazioni necessarie alla verifica dello stato della consegna (Tracking) o se il prodotto è disponibile in negozio qualora sia stata selezionata la modalità di consegna in Click & Collect.
- Stroili si riserva il diritto di non spedire alcun ordine o di non vendere articoli in caso di incongruenze di prezzo tra sito e punti vendita dovute a bug di sistema.
- **Nel caso in cui l'ordine online non possa essere accettato da Stroili per qualsiasi motivo (prezzo erroneamente riportato sul sito, prezzo erroneamente calcolato sull'ordine online, errato funzionamento della regola/meccanismo di calcolo sconto promozionale online, indisponibilità del pezzo ecc) un incaricato Stroili provvederà a contattare l'utente entro 7 giorni lavorativi dall'ordine. Una volta informato il cliente, Stroili accrediterà ogni eventuale importo già addebitato al Cliente.**

Tramite l'inoltro di un Ordine l'utente formula un'offerta di acquisto del/i Prodotto/i al prezzo ivi indicato, soggetta ad accettazione da parte di Stroili. I prezzi sono verificati regolarmente; tuttavia nel caso in cui Stroili rilevasse delle variazioni nei prezzi o degli errori nell'indicazione degli stessi, provvederà a contattare l'utente chiedendo la conferma dell'intenzione di procedere con l'acquisto al prezzo effettivo. Nel caso di conferma dell'ordine di acquisto da parte dell'utente, non sorgeranno comunque in capo a Stroili obbligazioni relative alla consegna del Prodotto fino a che non sia inviata la seconda email di conferma dell'Ordine. Nel caso l'utente riscontrasse di aver commesso un errore nell'effettuazione dell'Ordine, lo stesso è pregato di contattare immediatamente Stroili attraverso il form di contatti.

Siete pregati di effettuare tale segnalazione precedentemente all'invio da parte di Stroili della seconda email di conferma dell'Ordine. Stroili non è in grado di correggere gli Ordini successivamente a tale momento, ma all'utente è in ogni caso garantito il diritto di recesso come indicato in seguito.

Pagamento

I prezzi indicati sul sito Internet di STROILIORO.COM sono comprensivi di IVA, se applicabile. Le spese di spedizione si applicano agli Ordini al di sotto di un determinato importo, come di seguito specificato. Tutti i pagamenti devono essere effettuati al momento dell'ordine del/i Prodotto/i, mediante carta di credito. Stroili accetta unicamente pagamenti effettuati mediante Visa, MasterCard, American Express, Maestro, Carta Si, utilizzando i servizi Paypal, Braintree (carta di credito) o bonifico bancario per importi superiori a 20 €; nei servizi è incluso anche il conto PayPal. Nell'eventualità in cui, per qualsiasi motivo, Stroili non fosse in grado di accettare un Ordine, potrà, a sua discrezione, non procedere all'addebito ovvero restituire nei termini di legge il prezzo già pagato con riferimento all'Ordine. Stroili non procederà all'invio del/i Prodotto/i prima di aver ricevuto il pagamento per l'intero. I prezzi sono suscettibili di variazioni in qualsiasi momento, ma tali variazioni non incidono sugli Ordini già confermati con le modalità sopra descritte. Nel caso di pagamenti effettuati mediante carta di credito, i titolari della carta potranno essere soggetti ad autenticazione ed a richiesta di autorizzazione. Se l'istituto di emissione della carta di credito o il nostro fornitore di servizi rifiutino o per qualsiasi motivo non autorizzino o convalidino il pagamento, in tali circostanze, Stroili non sarà ritenuta responsabile per ritardi o mancata consegna con riferimento ai Prodotti ordinati. I dati personali dell'utente saranno trattati da Stroili in conformità con la policy in materia di tutela della privacy.

E' possibile pagare il tuo Ordine in contanti direttamente al corriere che ti consegnerà i prodotti. In caso di pagamento in contrassegno è sempre consigliabile predisporre il denaro contante in banconote e monete precise. Stroili Oro S.p.A. non può garantire che tutti gli addetti alla spedizione abbiano a disposizione il resto per il pagamento in contanti. Non si accettano pagamenti tramite assegno. I corrieri non devono in nessun modo chiedere mance o importi in eccesso rispetto al totale dell'Ordine. Tale modalità di pagamento, sarà accettata solo per spedizioni sul territorio italiano.

Se compri con Scalapay ricevi il tuo ordine subito e paghi in 3 rate. Prendi atto che le rate verranno cedute a Incremento SPV S.r.l., a soggetti correlati e ai loro cessionari, e che autorizzi tale cessione.

Consegna

Stroili pur cercando di rispettare i termini indicati nella sezione Termini di consegna per la consegna del/i Prodotto/i all'indirizzo indicato, non è in grado di indicare un'esatta data di consegna. Nel caso in cui la consegna del/i Prodotto/i non avvenga, per qualsiasi ragione ivi inclusa l'indisponibilità, anche temporanea, del/i Prodotto/i, entro 30 giorni dall'inoltro dell'Ordine da parte dell'utente, ovvero da altra data diversamente concordata con lo stesso, l'utente potrà recedere dall'Ordine e Stroili provvederà al rimborso del prezzo e delle eventuali altre somme già pagate dall'utente. Nel caso in cui il corriere non trovasse a casa, o nel luogo di consegna indicato nell'ordine, l'utente si riserva di riprovare a riconsegnare l'ordine il giorno successivo a titolo gratuito. In caso di mancata consegna a causa di mancata presenta del cliente Stroli provvederà a far rientrare l'ordine presso la propria logistica. S'informa inoltre che in caso di

consegna nei condomini il portinaio viene considerato a tutti gli effetti come persona delegata alla consegna.

L'art. 63 Cod. Cons., come modificato con D.lgs. 21/2014, stabilisce al comma 1 che: "Nei contratti che pongono a carico del professionista l'obbligo di provvedere alla spedizione dei beni il rischio della perdita o del danneggiamento dei beni, per causa non imputabile al venditore, si trasferisce al consumatore soltanto nel momento in cui quest'ultimo, o un terzo da lui designato e diverso dal vettore, entra materialmente in possesso dei beni". Il consumatore diventa responsabile della sorte dei beni solo al momento della loro consegna. L'unico caso in cui tale regola non opera è quello in cui il vettore sia stato scelto dal consumatore e non proposto dal professionista: in quest'ipotesi, il passaggio del rischio avviene già al momento della consegna del bene al vettore da parte del venditore e, quindi, se il bene è danneggiato o perisce nel trasporto la perdita verrà completamente assorbita dal consumatore salvo, ovviamente, il diritto di rivalsa nei confronti dello spedizioniere/vettore.

Prodotti danneggiati o difettosi

- i. Siete tenuti ad esaminare i Prodotti al momento della loro ricezione per verificare eventuali difetti o danneggiamenti, che dovranno essere denunciati a Stroili attraverso il form contatti. Ai sensi dell'art. 133 del Codice del Consumo il venditore è responsabile nei confronti del consumatore di qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del bene che si manifesta entro 2 anni da tale momento. I negozi Stroili o i rivenditori nel territorio italiano non possono accettare restituzioni od effettuare cambi di Prodotti; provvederanno comunque a fornire le informazioni utili ai clienti intenzionati alla restituzione di Prodotti difettosi o danneggiati. Nel caso si riscontri che un Prodotto era danneggiato precedentemente alla consegna ovvero difettoso (non a causa dell'utilizzo da parte vostra), potrete procedere alla richiesta alternativa di procedura di reso (a) sostituzione del Prodotto; (b) riparazione del Prodotto; (c) riduzione del prezzo; ovvero (d) restituzione del Prodotto con la relativa richiesta di rimborso. Stroili provvederà alla sostituzione / riparazione / restituzione totale o parziale del prezzo pagato, incluse eventuali spese di spedizione, a condizione che il Prodotto non sia stato indossato o utilizzato e danneggiato. Per eventuali reclami, il cliente è pregato di inviare una comunicazione al servizio Clienti attraverso il form contatti o tramite posta a Stroili Oro SpA, Viale Valli di Carnia, 5 – 33020 Amaro (UD) Italia c.a. Ufficio E-commerce.
- ii. Le presenti Condizioni di Vendita non escludono la responsabilità di Stroili o nei Vostri confronti per: morte o lesioni personali; dolo; qualsiasi circostanza in base alla quale sarebbe illegittimo escludere o limitare la nostra responsabilità nei vostri confronti ai sensi della normativa applicabile.
- iii. Fatta salva l'applicazione del precedente paragrafo (ii), Stroili esclusivamente responsabile per perdite che siano conseguenza delle violazioni da parte di Stroili delle presenti Condizioni di Vendita. Tale responsabilità è esclusivamente limitata al prezzo di acquisto del Prodotto acquistato e al risarcimento dei danni prevedibili. I danni si considerano prevedibili se le parti potevano prevederli al momento dell'accettazione del vostro Ordine da parte di Stroili.
- iv. Fatta salva l'applicazione del precedente paragrafo (iii), Stroili non è responsabile per danni indiretti che siano conseguenza indiretta del danno o della perdita principale e che non siano prevedibili dalle parti, inclusi, senza alcuna limitazione: perdita di utili o ricavi; perdita di opportunità di lavoro; perdita di profitto o di contratti; o perdita di risparmio; fermo restando che quanto sopra

- previsto non precluderà il diritto di promuovere azioni per la perdita o il danno subito ai sensi di applicabili norme inderogabili di legge e del paragrafo (iii) ovvero ogni altra azione per il risarcimento di danni diretti non esclusa da una delle suddette categorie di danni indicate al presente paragrafo (iv).
- v. Fatta salva l'applicazione del precedente paragrafo (iii), Stroili non è responsabile per la mancata, ovvero il ritardo nella, esecuzione delle proprie obbligazioni ai sensi delle presenti Condizioni di Vendita derivanti da cause indipendenti dal proprio controllo inclusi, in via esemplificativa: calamità naturali, provvedimenti dell'autorità, guerra, incendio, inondazioni, esplosioni o insurrezioni, interruzioni dei servizi informatici o di telecomunicazioni, inadempimento di terzi (inclusi inadempimenti relativi alla fornitura di dati) e scioperi.

In ogni caso le clausole delle presenti Condizioni di Vendita non comportano limitazione dei diritti garantiti dalla legge.

Diritto di recesso

Se siete un consumatore (cioè non state acquistando neppure in parte per la vostra attività imprenditoriale, professionale, commerciale o artigianale) avete il diritto, in aggiunta ad altri vostri diritti riconosciuti ai sensi di legge e delle presenti Condizioni di Vendita, di recedere dal contratto concluso con Stroili per l'acquisto dei Prodotti ai sensi delle presenti Condizioni di Vendita, in conformità alle disposizioni di cui all'art. 52 e ss. del Codice del Consumo (salvo che per Prodotti personalizzati o altri Prodotti per cui sia espressamente specificata la non restituibilità) e di essere rimborsati delle somme eventualmente già corrisposte.

Se intendete recedere dovete darne comunicazione per iscritto a Stroili attraverso il form contatti o tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento a Stroili Oro SpA, Viale Valli di Carnia, 5 – 33020 Amaro (UD) Italia c.a. Ufficio E-commerce, oppure recandovi presso una gioielleria Stroili autorizzata presente sul nostro store locator (identificata con la sigla S) esclusi i rivenditori (identificati con la sigla R) entro 30 (trenta) giorni a partire dal giorno in cui i Prodotti vi sono stati consegnati.

Se scegliete di recedere dovete restituire i Prodotti a vostre cure e spese e sotto Vs. responsabilità e rischio, salvo che Stroili decida di omaggiare le spese di spedizione, ma in ogni caso rimane a carico del cliente la responsabilità della consegna del prodotto al corriere fino al momento in cui il reso non venga ritirato dal personale Stroili. Vi invitiamo in tal caso ad assicurarvi che i Prodotti siano adeguatamente assicurati durante la restituzione. I negozi Stroili o i nostri rivenditori in Italia e all'estero non potranno accettare i vostri resi o effettuare cambi. Dovrete assicurarvi di adottare ragionevoli misure di custodia dei Prodotti. I dettagli sull'esercizio del diritto di recesso sono forniti unitamente alla nota di accompagnamento del Prodotto.

Nel caso di reso presso un negozio Stroili autorizzato, potrai rendere in negozio, entro 30 giorni dalla consegna dell'ordine, il tuo acquisto online ESCLUSIVAMENTE se hai acquistato con modalità di consegna Click & Collect, in caso contrario dovrai procedere con la restituzione come indicato al punto precedente (acquisto online con consegna a domicilio o TNT point).

Gli articoli devono essere in perfetto stato e con le etichette intatte. Per la restituzione degli articoli in negozio sarà necessario esibire al personale di vendita il documento "consegna articoli ordine on line" che hai ricevuto quando hai ritirato i prodotti.

Il reso per acquisto online, anche se consegnato in negozio NON prevede il cambio della merce, ma unicamente il rimborso dell'importo speso secondo il metodo di pagamento utilizzato. Il personale di vendita verificherà il contenuto dell'ordine e il prodotto che vuoi rendere e lo rimanderà in sede per le opportune verifiche tecniche

comunicando quanto da te dichiarato: reso per difetto o per non piaciuto.

Se desideri acquistare un nuovo articolo in negozio prima di ricevere il rimborso sarai libero di farlo, ma si tratterà di un nuovo acquisto in negozio non più collegato al tuo acquisto online; trattandosi di una nuova transazione dovrai quindi dovrai pagare l'intero importo del nuovo gioiello o orologio.

Nel caso in cui il pagamento dei Prodotti sia effettuato tramite carta pre-pagata, i rimborси saranno effettuati mediante riaccredito del pagamento sulla carta sulla quale era stato originariamente effettuato l'addebito.

Tutti i rimborosi saranno effettuati nel minor tempo possibile e in ogni caso entro 14 (quattordici) giorni:

- dalla email da parte di Stroili di conferma della cancellazione del vostro Ordine (nel caso in cui i Prodotti non siano stati consegnati all'indirizzo indicato entro 30 giorni successivi all'Ordine);
- dalla ricezione da parte di Stroili dei Prodotti restituiti.

Nel caso in cui il pagamento dei Prodotti sia effettuato tramite bonifico bancario , i rimborosi saranno effettuati mediante riaccredito del pagamento sul conto corrente sulla quale era stato originariamente effettuato l'addebito previa richiesta al cliente del codice IBAN e le credenziali necessarie a procedere al bonifico.

Come posso rendere o sostituire un prodotto ordinato sul sito?

Reso di acquisto online con consegna a domicilio o TNT/Poste Italiane/SDA point

Per rendere un ordine effettuato sul sito, segui queste semplici indicazioni:

1. Collegati alla pagina [TNT Reso Facile](#)
2. Inserire come virtual code il numero 2316204 e come indirizzo email reso-commerce@stroili.com
3. Compila il form e seleziona tra la presa corriere a domicilio o la consegna presso un punto TNT. Per aiutarci nella gestione del tuo reso ti chiediamo di inserire nel campo RIFERIMENTO MITTENTE il numero del tuo ordine.
4. Restituisci i tuoi prodotti al seguente indirizzo: "Stroili S.p.A. – Viale Valli di Carnia, 5 – 33020 Amaro (UD)".

Reso di acquisto online con modalità di pagamento Contrassegno

Se l'Ordine è stato pagato in Contrassegno (pagamento in contanti al corriere), il rimborso avverrà tramite Bonifico Bancario: contattare il servizio clienti tramite l'apposito [form](#) o al numero verde 800.55.88.55 per comunicarci l'IBAN sul quale fare il bonifico. Le tempistiche di rimborso sulla carta o sui conti correnti, dipendono direttamente dalle banche, che in genere per l'accredito impiegano circa 2/3 giorni lavorativi. La restituzione del prodotto attraverso l'esercizio del diritto di recesso nei modi su indicati comporta il rimborso del corrispettivo del prodotto acquistato ma non delle spese di spedizione e contrassegno.

Reso di acquisto online con modalità di consegna Click & Collect (ritiro in negozio)

Potrai rendere in negozio, entro 30 giorni dalla consegna dell'ordine (politica resi in vigore dal 1/12/2017), il tuo acquisto online ESCLUSIVAMENTE se hai acquistato con modalità di consegna Click & Collect, in caso contrario dovrà procedere con la restituzione come indicato al punto precedente (**acquisto online con consegna a domicilio o TNT point**).

Gli articoli devono essere in perfetto stato e con le etichette intatte.

Per la restituzione degli articoli in negozio sarà necessario esibire al personale di vendita il documento "consegna articoli ordine on line" che hai ricevuto quando hai ritirato i prodotti.

Per gli acquisti online, consegnato in negozio, è previsto, il reso e la sostituzione del suo articolo con un altro identico o di uguale importo. Il personale di vendita verificherà il contenuto dell'ordine e il prodotto che vuoi rendere e lo rimanderà in sede per le opportune verifiche tecniche comunicando quanto da te dichiarato: reso per difetto o per non piaciuto.

Se desideri acquistare un nuovo articolo in negozio prima di ricevere il rimborso sarai libero di farlo, ma si tratterà di un nuovo acquisto in negozio non più collegato al tuo acquisto online; trattandosi di una nuova transazione dovrà quindi pagare l'intero importo del nuovo gioiello o orologio.

Informazioni sui resi

Quando viene accettato il reso?

Il tuo reso sarà preso in carico entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della merce presso il nostro magazzino centrale. Nel caso in cui tu abbia effettuato il reso in negozio, la pratica verrà presa in carico al ricevimento della merce presso la nostra sede logistica e non oltre 10 giorni dalla tua consegna in negozio. In alcuni casi sarai contattato per eventuali informazioni aggiuntive necessarie.

Post vendita

Cosa devo sapere sulla garanzia dei prodotti?

I gioielli e gli orologi sono coperti da una Garanzia di validità di DUE ANNI dalla data di spedizione del prodotto per difetti di fabbricazione. La Garanzia è costituita dal documento di acquisto del prodotto stesso.

Tutti i prodotti in vendita su Stroili Oro sono accompagnati da un certificato di garanzia che attesta l'autenticità del prodotto acquistato, con tutte le caratteristiche fondamentali.

Condizioni per la garanzia:

1. La garanzia decade in caso di uso improprio o manomissione dell'oggetto

- 2.** Tutti i gioielli e gli orologi sono accompagnati da certificato di garanzia della casa produttrice e da essa sono garantiti per 24 mesi
- 3.** La garanzia degli articoli acquistati vale due anni ed è valida a livello nazionale ed internazionale
- 4.** La riparazione in garanzia è un servizio gratuito, se la causa risulti essere accidentale
- 5.** I tempi delle riparazioni in garanzia, variano a seconda della casistica. Le tempistiche possono variare dai 60 ai 70 giorni lavorativi

I nostri esperti orafi si riservano il diritto di analizzare l'articolo per poter verificare se il prodotto presenta difetti di fabbrica o è stato danneggiato accidentalmente (i tempi di analisi possono decorrere fino a 30 giorni)

Cosa non è coperto dalla garanzia?

Sono tassativamente esclusi dalla garanzia: pile, vetri, scolorimento della placcatura o colore del gioiello (specie se dovuti all'utilizzo di profumi o detergenti) come conseguenze dell'usura e/o dell'invecchiamento degli orologi o dei gioielli. Gli interventi in garanzia devono essere effettuati da Stroili Oro. Qualsiasi manomissione tecnica praticata al di fuori di Stroili comporterà la cessazione della Garanzia.

Sono altresì esclusi dalla garanzia gli interventi di sostituzione delle pile, a fronte dei quali Stroili Oro rilascerà ai clienti le certificazioni della prova di impermeabilità effettuata per questi tipi di orologi. Infine, sono esclusi dalla Garanzia danni o rotture provocati da urti accidentali, in presenza dei quali la Garanzia non avrà effetto.

Soprattutto, nel caso di parti della cassa mancanti quali: la corona o i pulsanti.

La riparazione in garanzia è gratuita?

La riparazione in garanzia sarà gratuita una volta che Stroili Oro constaterà che il difetto del prodotto sia dovuto a cause accidentali.

Ho acquistato un prodotto sul sito e devo inviarlo in assistenza, come posso fare?

Per gli acquisti online, bisogna esclusivamente contattare l'assistenza dedicata dell'E-SHOP Stroili. Compila il form dedicato cliccando [qui](#), specifica nel menu a tendina la tipologia di assistenza e riceverai tutte le informazioni a riguardo. Ricorda che sarà indispensabile allegare al prodotto il documento d'acquisto, in quanto costituisce la sua Garanzia.

La mia garanzia è scaduta, posso ricevere assistenza?

Naturalmente! Stroili ti invierà un preventivo di spesa a fronte della tua richiesta.

Attività di Riparazione

Per gli articoli ancora in garanzia e nei termini e condizioni idonee, la riparazione sarà a carico di Stroili Oro.

Nel caso in cui il difetto risulti essere non accidentale, dopo previa valutazione dell'oggetto da parte di Stroili Oro, la riparazione sarà effettuata dopo l'accettazione del preventivo.

1. Rimessa a nuovo degli articoli di bigiotteria, acciaio, argento
2. Riparazione di orologi di Brand terzi
3. Riparazione di orologi Stroili
4. Gioielli in oro e oro e pietre: saldatura (a fuoco o a laser), rodiatura (bianca, brunita, rosè), lucidatura, incassatura pietre, ricostruzione griffe, riparazione generale articolo
5. Prodotti di Orologeria: pulizia, sostituzione batteria, verifica guarnizione, albero, meccanismo, chiusura, saldatura cinturino, sostituzione perni
6. Incisioni (meccanica o a laser), messe a misura, aggiunta maglie, infilatura perle

Hai richiesto una lavorazione in gioielleria?

Se hai richiesto una lavorazione e vuoi saperne lo stato compila il [form](#) specificando il tipo di intervento richiesto.

Ulteriori informazioni

Alcuni Prodotti possono apparire leggermente più grandi o più piccoli rispetto alla dimensione effettiva a causa di difetti dello schermo o delle tecniche fotografiche. Altri Prodotti possono essere rappresentati con dimensioni maggiori rispetto alle reali al fine di mostrare chiaramente i dettagli, ovvero con dimensioni inferiori rispetto alle reali al fine di mostrare l'intero Prodotto.

Stroili raccomanda di stampare una copia delle presenti Condizioni di Vendita per vostra futura informazione. Potete scaricare una versione in formato pdf delle presenti Condizioni di Vendita cliccando qui. In ogni caso, entrambe le email che vi saranno inviate conterranno come allegato in pdf le presenti Condizioni di Vendita.

Il contratto e tutte le comunicazioni tra Voi e Stroili saranno in lingua italiana.

La formazione, l'esistenza, l'interpretazione, l'esecuzione, la validità e tutti gli aspetti relativi alle presenti Condizioni di Vendita sono disciplinati dalla legge Italiana.

Competente per la definizione di qualsiasi controversia con consumatori derivante da, o connessa con, le presenti Condizioni di Vendita o di utilizzo del Sito è il giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore, se ubicati nel territorio dello Stato. In qualsiasi altra ipotesi, ivi inclusa la circostanza in cui l'utente non sia un consumatore ai sensi delle applicabili disposizioni di legge, la competenza per la definizione di qualsiasi controversia sarà devoluta in via esclusiva al Foro di Milano.

Nel caso in cui una qualsiasi delle clausole delle presenti Condizioni di Vendita sia considerata nulla o inefficace, sarà considerata inesistente e la rimanente parte delle presenti Condizioni di Vendita rimarrà valida ed efficace.

Il ritardo o il mancato esercizio da parte di Stroili di una qualsiasi facoltà, diritto o rimedio ai sensi delle presenti Condizioni di Vendita, non comporta rinuncia agli stessi, né l'esercizio singolo o parziale di una qualsiasi di tali facoltà, diritti o rimedi, impedisce il futuro o diverso esercizio degli stessi.

Risoluzione delle controversie

Secondo l'articolo 49 comma 1 lettera V del D. Lgs 6 settembre 2005 n. 206 (Codice del Consumo) il cliente può avvalersi della procedura di Conciliazione Paritetica.

La Procedura può essere avviata qualora il consumatore dopo aver presentato reclamo all'azienda, entro 45 giorni, non abbia ricevuto risposta ovvero abbia ricevuto risposta non ritenuta da lui soddisfacente. Il cliente che decide di avvalersi della procedura di Conciliazione Paritetica è obbligato a trasmettere la domanda all'indirizzo: conciliazione@consorzionetcomm.it o al numero di fax 02/87181126. Per maggiori informazioni si rimanda al sito [Netcomm](#).

Ai sensi dell'art. 14 del Regolamento 524/2013 si informa l'utente che in caso di controversia potrà presentare un reclamo a mezzo della piattaforma ODR dell'Unione Europea raggiungibile al seguente [link](#). La piattaforma ODR costituisce un punto di accesso per gli utenti che desiderano risolvere in ambito extragiudiziale le controversie derivanti dai contratti di vendita o di servizi online. Per maggiori informazioni [contattaci](#)