

REGOLAMENTO SISTEMA DI RISOLUZIONE DELLE DISPUTE BAZERY

Per Gli Acquirenti

Poiché Bazery è un marketplace di negozi indipendenti, rimborsi, resi e cambi sono gestiti diversamente da ogni venditore. In generale, ogni venditore su Bazery sceglie quali condizioni adottare in relazione ai resi e ai rimborsi nel proprio negozio. Queste regole devono apparire nella sezione delle condizioni generali di vendita del Venditore nella homepage del negozio del venditore. Nel caso di problemi con un ordine, per prima cosa contatta direttamente il Venditore attraverso il **Servizio di Messaggistica** integrato nella piattaforma.

Per i Venditori

In quanto Venditore su Bazery, sei tenuto a stabilire in modo chiaro le tue condizioni relative ai resi e ai rimborsi nella tua pagina delle CGV del Venditore. Queste condizioni devono anche essere in linea con le CGV di Bazery. Fai sapere agli acquirenti come tu, in qualità di proprietario, dirigi e gestisci il tuo negozio, spiegando anche come affronti e risolvi eventuali problemi con le transazioni. Se riscontri problemi con una transazione, la miglior cosa da fare è contattare direttamente l'acquirente tramite il **Servizio di Messaggistica** integrato nella piattaforma. Gli acquirenti sono inoltre incoraggiati a contattarti in caso di problemi.

ADR/ODR

Per un acquirente che risiede nell'UE che volesse risolvere una disputa con un venditore che risiede nell'UE: siamo dell'idea che il nostro Sistema delle dispute sia uno dei metodi più efficaci e veloci per risolvere le dispute tra acquirenti e venditori. Tuttavia, se non desideri utilizzare il nostro Sistema delle dispute, puoi scegliere di utilizzare invece la piattaforma online per la Risoluzione delle dispute all'interno dell'UE. A partire dal 9 gennaio 2016 sono divenute applicabili le disposizioni introdotte con il D. Lgs. 6 agosto 2015, n. 130 e con il Regolamento UE n. 524/2013, in materia di Alternative Dispute Resolution e Online Dispute Resolution. Lo scopo di questa normativa è quello di favorire la risoluzione amichevole delle controversie tra professionisti e consumatori attraverso metodi alternativi, quali, appunto, l'Alternative Dispute Resolution (c.d. ADR) e l'Online Dispute Resolution (c.d. ODR). La piattaforma ODR è consultabile al seguente indirizzo <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>; attraverso la piattaforma ODR i consumatori potranno consultare l'elenco degli organismi ADR, trovare il link al sito di ciascuno di essi e avviare una procedura di risoluzione on-line delle controversie relative a un contratto concluso on-line in cui siano eventualmente coinvolti. In ogni caso, qualunque sia l'esito della procedura di composizione extragiudiziale della controversia, sono fatti salvi i tuoi diritti di rivolgerti al giudice ordinario, e, se ne ricorrono i presupposti, di promuovere una risoluzione extragiudiziale delle controversie relative ai rapporti di consumo mediante ricorso alle procedure di cui alla Parte V, Titolo II-bis Codice del Consumo.

Problemi con una transazione

Ricorda che Bazery fornisce il marketplace ma non è direttamente coinvolta nelle transazioni tra i singoli acquirenti e venditori. Se hai difficoltà con un ordine su Bazery e i tentativi di risoluzione diretta tra venditore e acquirente non hanno successo, l'Acquirente può aprire una **"Disputa"**.

Il sistema delle dispute

Aprire una disputa non è il modo migliore per informare un Venditore e Bazery che riscontri problemi con un ordine. Il sistema delle dispute su Bazery è una piattaforma dove acquirenti e venditori collaborano per risolvere i problemi. Se necessario, il team di Bazery può aiutare a portare a conclusione le dispute.

Nota: se un acquirente non apre formalmente una disputa, Bazery non può essere coinvolta.

Risoluzione delle dispute su Bazery

Chiediamo agli acquirenti di contattare il venditore direttamente e tentare di risolvere il problema prima di aprire una disputa su Bazery. Per questo motivo, è importante che il Venditore abbia compilato le CGV del

Venditore e risposto regolarmente alle Conversazioni con l'acquirente.

Gli obblighi del Venditore

Chiediamo al Venditore di rispondere a qualsiasi disputa aperta entro sette giorni.

Nota: per gli ordini effettuati attraverso IntercontinentalPay, agli acquirenti è permesso solo un metodo di risoluzione delle dispute su Bazery. Ciò significa che se l'acquirente ha già inviato una richiesta di rimborso tramite il gestore della carta di credito, non potrà aprire anche una disputa. Similmente se l'acquirente inoltra una richiesta di rimborso dopo aver aperto una disputa su Bazery, quella disputa su Bazery verrà chiusa.

Risolvere una disputa aperta

Per visualizzare tutti i dettagli della disputa gli utenti devono accedere alla sezione dedicata una volta effettuato il Login. In questa sezione l'Utente potrà visualizzare tutti i dettagli della disputa e aggiungere il proprio commento. Il Venditore e l'Acquirente potranno comunicare per risolvere la controversia. In base alla transazione, il Venditore potrà anche effettuare azioni, come rimborsare l'acquirente, aggiornare le informazioni di spedizione, inserire tutti i commenti e le informazioni relative alla disputa, inclusa la prova della spedizione o del rimborso. Il Venditore Potrà caricare schermate o foto direttamente nella pagina della disputa facendo clic sul link **Allega immagine** sotto la casella di testo.

Le prove della spedizione devono mostrare che l'articolo è stato spedito all'indirizzo fornito dall'acquirente quando ha comprato l'articolo su Bazery.

Prove della spedizione potrebbero essere:

- Una scansione della conferma di avvenuta consegna o le informazioni di partenza;
- La ricevuta del servizio di spedizione;
- Un modulo doganale;
- Il codice di tracking e/o le informazioni di tracciabilità che mostrino che il pacco è stato consegnato all'acquirente.

La disputa verrà chiusa automaticamente se il Venditore:

- Dispone un rimborso completo all'acquirente tramite Bazery;
- L'acquirente chiude la disputa perché soddisfatto della risoluzione;
- Aggiunge alla disputa informazioni sulla spedizione che confermino l'avvenuta consegna del pacco nella località indicata nella ricevuta della transazione Bazery (solo per dispute relative a mancata consegna).

Se una disputa non viene risolta, Bazery potrà intervenire nella conversazione per un controllo.

Coinvolgimento di Bazery in una disputa

Bazery può esaminare e intervenire nei seguenti tipi di disputa:

- Il Venditore ha fornito all'acquirente la prova di spedizione;
- Il Venditore ha disposto un rimborso.

Se necessario per la risoluzione di una disputa, Bazery si riserva il diritto di emettere un rimborso all'acquirente e recuperare le somme dal Venditore.

Inoltre, si prega di tener presente che Bazery potrebbe riaprire un caso già chiuso, al fine di approfondire eventuali questioni legate alla tracciabilità.

Tipi di disputa che un acquirente può aprire

Esistono due tipi di dispute che un acquirente può aprire:

1) dispute per “Mancata consegna”

oppure

2) dispute per “Mancata conformità alla descrizione”

Una **Mancata consegna** si verifica quando l'acquirente ha effettuato l'ordine e il pagamento senza però ricevere l'articolo.

Alcuni esempi di Mancata consegna:

- L'articolo non è mai stato spedito;
- L'articolo è stato spedito a un indirizzo diverso da quello riportato sulla ricevuta di Bazery;
- Non esiste nessuna prova della spedizione verso l'indirizzo del destinatario.

Un **articolo non è conforme alla descrizione** se è materialmente diverso dalla descrizione e dalle foto fornite dal venditore nell'inserzione.

Ecco alcuni esempi di Mancata conformità:

- L'articolo ricevuto ha un diverso colore, modello, versione o dimensione;
- L'articolo ha un diverso design o materiale;
- L'articolo è stato pubblicizzato come autentico ma non lo è;
- Il venditore ha omesso di specificare che l'articolo è danneggiato o mancante di alcune parti;
- L'acquirente ha acquistato tre articoli ma ne ha ricevuti solo due;
- La condizione dell'articolo è stata rappresentata in modo errato. Ad esempio, la descrizione al momento dell'acquisto descriveva l'articolo come nuovo benché usato.

Le dispute per Mancata conformità possono essere avanzate anche in caso di ritardata consegna. Per poter aprire una disputa per ritardata consegna, l'acquirente deve dimostrare che tutte le seguenti condizioni siano soddisfatte:

- L'articolo è stato ordinato per una data o un evento specifici;
- L'acquirente e il venditore avevano concordato una scadenza;
- L'articolo diventa inservibile dopo tale data.

Se l'articolo è materialmente simile alla descrizione e alle foto fornite dal venditore nell'inserzione, non sussiste idoneità all'apertura di dispute per Mancata conformità.

Ecco alcuni esempi di ciò che non è idoneo all'apertura di dispute per mancata conformità:

- Le imperfezioni dell'articolo erano state correttamente descritte dal venditore;
- L'articolo è stato correttamente descritto ma l'acquirente dopo averlo ricevuto non lo desidera più;
- L'articolo è stato adeguatamente descritto ma non ha soddisfatto le aspettative dell'acquirente;
- L'articolo presenta segni di usura ed è stato correttamente descritto come usato;
- L'articolo è stato danneggiato durante la spedizione.

Transazioni non idonee

Alcune transazioni su Bazery non sono idonee per il sistema di dispute. Alcune potrebbero violare i regolamenti di Bazery. Altre invece potrebbero non essere coperte dal sistema di dispute di Bazery.

Ecco alcuni esempi:

- Articoli per i quali è stato previsto il "Ritiro a mano";
- Articoli non materiali, inclusi servizi;
- Articoli vietati su Bazery;
- Transazioni in cui i pagamenti non sono effettuati tramite il sistema dei Pagamenti di Bazery;
- Articoli che vengono restituiti senza precedenti accordi di restituzione;
- Articoli che sono stati modificati, usati, indossati o lavati dopo essere stati ricevuti;
- Articoli materiali o tangibili per i quali non è prevista la restituzione o il diritto di recesso;
- Articoli che sono stati ricevuti dopo la data prevista a causa di ritardi dovuti al servizio di spedizione;
- Dispute sul costo della spedizione.

Idoneità temporale per le dispute

Se idonei, gli acquirenti hanno 60 giorni calcolati a partire dal momento dell'acquisto per aprire una disputa. Per momento di acquisto si intende il momento nel quale l'Acquirente perfeziona l'acquisto del prodotto su Bazery ed esegue il relativo pagamento.

Ultimo aggiornamento 1 giugno 2017