

Termini e condizioni

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

Premessa

La presente informativa è resa per il sito "<https://eremosantemilia.com/>" (**Sito**) di proprietà di EREMO SANT'EMILIA S.S. -SOCIETA' AGRICOLA, con sede in CATANIA (CT) VIA TRIESTE 65 CAP 95127, Camera di Commercio di Catania, con P. IVA n. 05686840876, (**Venditore**).

Art. 1. Ambito di applicazione

1.1 Qualsiasi vendita sul Sito costituisce un contratto a distanza disciplinato dal Capo I°, Titolo III° (artt. 45 e ss.) del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (**Codice del Consumo**) e dal Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70, contenente la disciplina del commercio elettronico.

1.2 Le Condizioni Generali di Vendita si applicano a tutte le vendite effettuate dal Venditore sul Sito. I termini indicati sono da intendersi come giorni lavorativi, esclusi quindi sabato, domenica e le festività nazionali.

1.3 Le Condizioni Generali di Vendita possono essere modificate in ogni momento. Eventuali modifiche e/o nuove condizioni saranno in vigore dal momento della loro pubblicazione sul Sito. Lei è pertanto invitato ad accedere con regolarità al Sito e a consultare, prima di effettuare qualsiasi acquisto, la versione più aggiornata delle Condizioni Generali di Vendita.

1.4 Le Condizioni Generali di Vendita applicabili sono quelle in vigore alla data di invio dell'ordine di acquisto.

1.5 Le presenti Condizioni Generali di Vendita non disciplinano la vendita di prodotti e/o servizi da parte di soggetti diversi dal Venditore che siano eventualmente presenti sul Sito tramite link, banner o altri collegamenti ipertestuali. Prima di effettuare transazioni commerciali con tali soggetti è necessario verificare le loro condizioni di vendita. Il Venditore non è responsabile per la fornitura di servizi e/o per la vendita di prodotti da parte di tali soggetti. Sui siti web consultabili tramite tali collegamenti il Venditore non effettua alcun controllo e/o monitoraggio. Il Venditore non è pertanto responsabile per i contenuti di tali siti né per eventuali errori e/o omissioni e/o violazioni di legge da parte degli stessi.

1.6 Lei è tenuto a leggere attentamente le presenti Condizioni Generali di Vendita nonché tutte le altre informazioni che il Venditore fornisce sul Sito.

1.7 L'inoltro dell'ordine di acquisto costituisce accettazione delle presenti Condizioni Generali di Vendita.

Art. 2. Acquisti sul Sito

2.1 L'acquisto sul Sito

- può avvenire previa registrazione al Sito

- è consentito sia a utenti che rivestono la qualità di consumatori sia a utenti che rivestono la qualità di professionisti. Ai sensi dell'art. 3, I comma, lett. a) del Codice del Consumo si ricorda che riveste la qualità di consumatore la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, professionale o artigianale eventualmente svolta; mentre ai sensi dell'art. 3, comma I, lett. c) del Codice del Consumo, riveste la qualità di professionista la persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario.

2.2 Nel caso di ordini, da chiunque provenienti, che risultino anomali in relazione alla quantità e/o frequenza degli acquisti, il Venditore si riserva il diritto di intraprendere tutte le azioni necessarie a far cessare le irregolarità.

2.3 Il Venditore si riserva il diritto di rifiutare o cancellare ordini che provengano:

- da un utente con il quale il Venditore abbia in corso un contenzioso legale
- da un utente che abbia in precedenza violato le Condizioni Generali di Vendita
- da un utente che sia stato coinvolto in reati
- da un utente che abbia rilasciato dati identificativi falsi, incompleti o comunque inesatti ovvero che non abbiano inviato tempestivamente al Venditore, i documenti dalla stessa richiesti o che le abbiano inviato documenti non validi.

2.4 Prima di acquistare qualsiasi Prodotto alimentare offerto in vendita sul Sito, Lei è pregato di comunicare al Venditore se Lei è affetto da qualsiasi tipo di allergia, intolleranza o intolleranza alimentare. Se non effettua questa comunicazione, il Venditore non è in alcun modo responsabile per qualsiasi tipo di danno che Lei abbia potuto subire dall'acquisto di Prodotti alimentari sul Sito.

Art. 3. Registrazione al Sito

3.1 Per registrarsi al Sito Lei deve compilare l'apposito modulo, inserendo i seguenti dati:

- nome
- email
- password.

3.2 Lei si impegna ad informare immediatamente il Venditore nel caso in cui sospetti o venga a conoscenza di un uso indebito o di una indebita divulgazione delle credenziali di accesso al Sito.

3.3 L'utente registrato al Sito garantisce che le informazioni personali da esso fornite sono complete e veritiere e si impegna a tenere il Venditore indenne e manlevato da qualsiasi danno, obbligo risarcitorio e/o sanzione derivante da e/o in qualsiasi modo collegata alla violazione da parte dell'utente delle regole sulla registrazione al Sito o sulla conservazione delle credenziali di registrazione e/o dalla fornitura di dati personali falsi, incompleti o comunque inesatti, fermo restando il diritto del Venditore di procedere alla disabilitazione dell'account dell'utente.

Art. 4. Informazioni dirette alla conclusione del contratto

4.1 In conformità al Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70 recante disposizioni in materia di commercio elettronico, il Venditore La informa che:

- per concludere un contratto di acquisto sul Sito, Lei dovrà compilare un modulo d'ordine in formato elettronico e trasmetterlo al Venditore, in via telematica, seguendo le istruzioni che compariranno di volta in volta sul Sito
- il contratto è concluso quando il modulo d'ordine perviene al server del Venditore
- una volta ricevuto il modulo d'ordine, il Venditore Le invierà all'indirizzo di posta elettronica indicato la conferma dell'ordine contenente:
 - le informazioni relative alle caratteristiche dell'acquisto
 - l'indicazione del prezzo.

Art. 5. Disponibilità dei Prodotti

5.1 I Prodotti offerti sul Sito sono in numero limitato. Può quindi accadere, anche a causa della possibilità che più utenti acquistino contemporaneamente lo stesso Prodotto, che il Prodotto ordinato non sia più disponibile successivamente alla trasmissione dell'ordine di acquisto.

5.2 All'interno del Sito sono presenti le informazioni relative alla disponibilità di ciascun Prodotto.

5.3 Lei sarà informato in caso di indisponibilità del Prodotto ordinato. In questa ipotesi Lei avrà titolo per risolvere il contratto di acquisto ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dall'art. 61, IV e V comma, del Codice del Consumo.

5.4 In alternativa, Lei potrà accettare:

- qualora sia possibile un riassortimento, una dilazione dei termini di consegna, offerto dal Venditore, con indicazione del nuovo termine di consegna
- qualora non sia possibile un riassortimento, il Venditore fornirà un prodotto diverso, di valore equivalente o superiore, previo pagamento, in quest'ultimo caso, della differenza, e previa espressa accettazione dell'utente.

5.5 Qualora venga richiesto il rimborso di quanto pagato per l'acquisto di Prodotti che poi si sono rivelati indisponibili, il Venditore effettua il rimborso entro un termine massimo di 15 giorni.

5.6 Nel caso in cui Lei si avvalga del diritto di risoluzione di cui all'art. 61, IV e V comma, Codice del Consumo, il contratto è risolto; nel caso in cui il pagamento dell'importo totale dovuto, costituito dal prezzo del Prodotto, dalle spese di spedizione, se applicate, e da ogni altro eventuale costo aggiuntivo, come risultante dall'ordine (**Importo Totale Dovuto**) sia già avvenuto, il Venditore effettuerà il rimborso dell'Importo Totale Dovuto ai sensi di quanto disposto dall'articolo "Modalità di pagamento" infra.

Art. 6. Scheda Informativa

6.1 Ciascun prodotto è accompagnato da una pagina informativa che ne illustra le principali caratteristiche (**Scheda Informativa**). Le immagini e le descrizioni presenti sul Sito riproducono quanto più fedelmente possibile le caratteristiche dei Prodotti. I colori dei Prodotti, tuttavia, potrebbero differire da quelli reali per effetto delle impostazioni dei sistemi informatici o dei computer da Lei utilizzati per la loro visualizzazione. Le immagini del Prodotto presenti nella Scheda Informativa, inoltre, potrebbero differire per dimensioni o in relazione a eventuali prodotti accessori. Tali immagini devono pertanto essere intese come indicative e con le tolleranze d'uso.

Art. 7. Prezzi

7.1 Tutti i prezzi dei Prodotti pubblicati sul Sito si intendono comprensivi della Imposta sul Valore Aggiunto.

7.2 Il Venditore si riserva il diritto di modificare il prezzo dei Prodotti, in ogni momento, senza preavviso, fermo restando che il prezzo a Lei addebitato sarà quello indicato sul Sito al momento dell'effettuazione dell'ordine e che non si terrà conto di eventuali variazioni (in aumento o in diminuzione) successive alla trasmissione dello stesso.

7.3 Le spese di spedizione, qualora esistenti, sono espressamente e separatamente indicate nel modulo d'ordine, prima che l'utente proceda alla trasmissione del medesimo.

Art. 8. Ordini di acquisto

8.1 Il Venditore effettuerà la spedizione dei Prodotti solo dopo aver ricevuto conferma dell'autorizzazione al pagamento o all'avvenuto accredito dell'Importo Totale Dovuto. La proprietà dei Prodotti sarà a Lei trasferita al momento della spedizione, da intendersi come il momento di consegna del Prodotto al vettore. Il rischio di perdita o danneggiamento dei Prodotti, per causa non imputabile al Venditore, invece, sarà a Lei trasferito quando Lei, o un terzo da Lei designato e diverso dal vettore, entrerà materialmente in possesso dei Prodotti.

Il Servizio da Lei scelto sarà effettuato solo a seguito del pagamento dell'Importo Totale Dovuto. Il Venditore si riserva il diritto di non prestare il servizio qualora, successivamente all'inoltro del Suo ordine di acquisto, fosse accertato che Lei non ha pagato in tutto o in parte l'Importo Totale Dovuto.

8.2 Il contratto di acquisto è risolutivamente condizionato al mancato pagamento dell'Importo Totale Dovuto. Salvo diverso accordo scritto con Lei intercorso, l'ordine sarà conseguentemente cancellato.

8.3 Per poter inviare un ordine di acquisto è necessario leggere e approvare le presenti Condizioni Generali di Vendita, selezionando l'apposita casella presente nelle pagine del procedimento di acquisto. La mancata accettazione delle presenti Condizioni Generali di Vendita comporta l'impossibilità di effettuare acquisti sul Sito.

Art. 9. Modalità di pagamento

9.1 Sul Sito sono ammesse le seguenti modalità di pagamento:

- PayPal
- Bonifico bancario
- Circuito Visa/Mastercard.

9.2 Sul Sito è possibile effettuare acquisti anche mediante la soluzione di pagamento PayPal. Qualora Lei scelga come mezzo di pagamento PayPal, sarà reindirizzato sul sito www.paypal.it dove eseguirà il pagamento in base alla procedura prevista e disciplinata da PayPal e ai termini e alle condizioni di contratto convenute tra l'utente e PayPal. I dati inseriti sul sito di PayPal saranno trattati direttamente dalla stessa e non saranno trasmessi o condivisi con il Venditore. Il Venditore non è quindi in grado di conoscere e non memorizza in alcun modo i dati della carta di pagamento collegata al Suo conto PayPal ovvero i dati di qualsiasi altro strumento di pagamento connesso con tale conto.

Nel caso di pagamento mediante PayPal, l'Importo Totale Dovuto Le sarà addebitato da PayPal contestualmente alla conclusione del contratto tramite il Sito. In caso di risoluzione del contratto di acquisto e in ogni altro caso di rimborso, a qualsiasi titolo, l'importo del rimborso a Lei dovuto sarà accreditato sul conto PayPal dello stesso. I tempi di accredito sullo strumento di pagamento collegato a tale conto dipendono esclusivamente da PayPal e dal sistema bancario. Una volta disposto l'ordine di accredito a favore di tale conto, il Venditore non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali ritardi od omissioni nell'accredito dell'importo di rimborso, per contestare i quali Lei dovrà rivolgersi direttamente a PayPal. Qualsiasi tipo di rimborso da effettuarsi ai sensi delle presenti Condizioni Generali di Vendita sarà accreditato sul Suo conto PayPal.

9.3 Nel caso in cui Lei scelga come modalità di pagamento il bonifico bancario, il Venditore, una volta ricevuto l'ordine, Le comunicherà tramite email le coordinate bancarie e il termine per l'effettuazione del bonifico. L'email potrà contenere la richiesta di inviare per email la ricevuta del bonifico effettuato ovvero la conferma della effettuazione dello stesso.

Nel caso di pagamento mediante bonifico bancario, i tempi di consegna del Prodotto indicati nella Scheda Prodotto e/o sul Sito, decorreranno dalla data di ricezione del bonifico da parte del Venditore e non dalla data di trasmissione dell'ordine, come avviene nel caso in cui Lei scelga altre modalità di pagamento.

Salvo diverso accordo, i Servizi saranno resi solo dopo la ricezione tramite bonifico bancario dell'Importo Totale Dovuto.

Lei è pregato di indicare nella causale del bonifico i seguenti dati:

- il numero di riferimento dell'ordine.

Dall'invio dell'ordine Lei deve provvedere a disporre il pagamento entro 2 giorni lavorativi. In difetto, il Venditore si riserva il diritto di cancellare l'ordine nei successivi 2 giorni lavorativi.

Art. 10. Consegna dei Prodotti

10.1 Le consegne dei Prodotti acquistati sono effettuate: in Italia, Francia, Austria, Belgio, Lussemburgo, Olanda e Germania.

L'obbligazione di consegna è adempiuta mediante il trasferimento a Lei della disponibilità materiale o comunque del controllo del Prodotto.

10.2 Le spese di consegna sono a Suo carico, salvo che non sia diversamente indicato durante il procedimento di acquisto e/o in altre parti del Sito. Per la consegna in alcune zone potrebbe essere richiesto un costo supplementare.

10.3 A partire dalla data di invio dell'ordine, i Prodotti saranno consegnati entro 7 giorni e, in ogni caso, entro trenta giorni a decorrere dalla data di conclusione del contratto.

10.4 Spetta a Lei verificare le condizioni del Prodotto consegnato. Fermo restando che il rischio di perdita o danneggiamento del Prodotto, per causa non imputabile al Venditore è trasferito quando Lei, o un terzo da Lei designato e diverso dal vettore, entra materialmente in possesso del Prodotto, il Venditore Le raccomanda di verificare il numero di Prodotti ricevuti e che l'imballo risulti integro, non danneggiato, né bagnato o comunque alterato, anche nei materiali di chiusura e lo si invita, nel suo interesse, a indicare sul documento di trasporto del vettore, eventuali anomalie, accettando il pacco con riserva. Nel caso in cui la confezione presenti evidenti segni di manomissione o alterazione, è opportuno darne pronta comunicazione al Venditore. Resta ferma, in ogni caso, la applicazione delle norme in materia di diritto di recesso (qualora sussistente per il Prodotto) e di garanzia legale di conformità.

Art. 11. Diritto di recesso

11.1 Nell'ipotesi di acquisto sul Sito, salvo diversamente indicato, Lei non gode del diritto di recesso previsto dall'art. 52 del Codice del Consumo con riferimento al Prodotto o ai Prodotti indicati nel presente articolo. Infatti, sul Sito sono:

- venduti beni che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente.

11.2 Qualora Lei rivesta la qualità di consumatore ha diritto di recedere dal contratto di acquisto del Prodotto senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi diversi da quelli previsti nel presente articolo entro il termine di quattordici giorni di calendario (**Periodo di Recesso**). Il Periodo di Recesso scade dopo 14 giorni:

a. nel caso di ordine relativo a un solo Prodotto, dal giorno in cui Lei o un terzo, diverso dal vettore e da Lei designato, acquisisce il possesso fisico dei Prodotti;

b. nel caso di un Ordine Multiplo con consegne separate, dal giorno in cui Lei o un terzo, diverso dal vettore e designato da Lei, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo Prodotto; o

c. nel caso di un ordine relativo alla consegna di un Prodotto consistente di lotti o pezzi multipli, dal giorno in cui Lei o un terzo, diverso dal vettore e designato da Lei, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo lotto o pezzo.

11.3 Per esercitare il diritto di recesso, Lei deve informare il Venditore, prima della scadenza del Periodo di Recesso, della Sua decisione di recedere.

11.4 Lei ha esercitato il proprio diritto di recesso entro il Periodo di Recesso se la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso è da Lei inviata prima della scadenza del Periodo di Recesso. Questa comunicazione deve essere inviata nella seguente modalità:

Email: eremosantemilia@gmail.com

Si segnala che poiché l'onere della prova relativo all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del Periodo di Recesso incombe su di Lei, è nel Suo interesse avvalersi di un supporto durevole quando comunica al Venditore il Suo recesso.

11.5 In caso di esercizio del diritto di recesso, Lei deve consegnare il Prodotto presso la sede legale indicata in epigrafe alle presenti Condizioni Generali di Vendita.

11.6 I costi diretti della restituzione dei Prodotti sono a Suo carico così come la responsabilità per il trasporto degli stessi.

11.7 Se Lei recede dal contratto, il Venditore procederà al rimborso dell'Importo Totale Dovuto, compresi i costi di consegna, se applicabili, senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni di calendario dal giorno in cui il Venditore è stato informato della Sua decisione di recedere dal contratto. Il rimborso sarà effettuato utilizzando lo stesso strumento di pagamento utilizzato per la transazione iniziale. Nel caso in cui Lei abbia restituito i Prodotti avvalendosi di un vettore a Sua scelta e a proprie spese, il Venditore potrà sospendere il rimborso fino al ricevimento dei Prodotti oppure fino alla avvenuta dimostrazione da parte Sua di avere rispedito i Prodotti, se precedente.

11.8 Lei è responsabile unicamente della diminuzione del valore dei beni risultante da una manipolazione del Prodotto diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento del Prodotto. Il Prodotto dovrà comunque essere custodito, manipolato e ispezionato con la normale diligenza e restituito integro, completo in ogni sua parte, perfettamente funzionante, corredato da tutti gli accessori e i fogli illustrativi, con i cartellini identificativi, le etichette e il sigillo monouso, ove presenti, ancora attaccati al Prodotto e integri e non manomessi, nonché perfettamente idoneo all'uso cui è destinato e privo di segni di usura o sporcizia. Il recesso, inoltre, trova applicazione al Prodotto nella sua interezza. Esso non può pertanto essere esercitato in relazione a parti e/o accessori del Prodotto.

11.9 Nel caso in cui il Prodotto per il quale è stato esercitato il recesso abbia subito una diminuzione di valore risultante da una manipolazione del bene diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento del Prodotto, il Venditore si riserva il diritto di decurtare dall'importo del rimborso un importo pari a tale diminuzione di valore. Della circostanza e del conseguente diminuito importo di rimborso il Venditore gliene darà comunicazione entro 5 giorni dal ricevimento del Prodotto, fornendo, nel caso in cui il rimborso sia già stato corrisposto, le coordinate bancarie per il pagamento dell'importo dovuto dall'utente a causa della diminuzione di valore del Prodotto.

11.10 Nel caso in cui il recesso non sia stato esercitato conformemente a quanto previsto dalla normativa applicabile, esso non comporterà la risoluzione del contratto e, conseguentemente, non darà diritto ad alcun rimborso. Il Venditore ne darà comunicazione all'utente entro 5 giorni (lavorativi) dal ricevimento del Prodotto, respingendo la richiesta di recesso. Il Prodotto rimarrà presso il Venditore a Sua disposizione per il ritiro, che dovrà avvenire a Sue spese e sotto la Sua responsabilità.

11.11 Nel caso di recesso parziale da Ordini Multipli l'importo delle spese di consegna da rimborsare a Suo favore sarà quantificato in modo proporzionale al valore del Prodotto oggetto di recesso. Pertanto, se ad esempio, Lei ha effettuato un ordine complessivo di 200,00 Euro, in cui sono inclusi due Prodotti, il primo del valore di 50,00 Euro e il secondo del valore di 150,00 Euro, e restituisce il Prodotto del valore di 150,00 Euro, Lei verrà rimborsato di un importo pari al 75% delle spese di consegna sostenute. In ogni caso, l'importo delle spese di consegna da restituire non potrà mai superare quello effettivamente corrisposto.

Art. 12. Garanzia Legale

Tutti i Prodotti venduti sul Sito sono coperti dalla Garanzia Legale di Conformità prevista dagli artt. 128-135 del Codice del Consumo (**Garanzia Legale**).

A chi si applica

La Garanzia Legale è riservata ai consumatori. Essa, pertanto, trova applicazione, solo agli utenti che hanno effettuato l'acquisto sul Sito per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

Quando si applica

Il Venditore è responsabile nei confronti del consumatore per qualsiasi difetto di conformità del Prodotto e che si manifesti entro due anni da tale consegna. Il difetto di conformità deve essere denunciato al venditore, a pena di decadenza dalla garanzia, nel termine di due mesi dalla data in cui è stato scoperto.

Salvo prova contraria, si presume che i difetti di conformità che si manifestano entro i sei mesi dalla consegna del Prodotto esistessero già a tale data, a meno che tale ipotesi sia incompatibile con la natura del Prodotto o con la natura del difetto di conformità. A partire dal settimo mese successivo alla consegna del Prodotto, sarà invece onere del consumatore provare che il difetto di conformità esisteva già al momento della consegna dello stesso.

Per poter usufruire della Garanzia Legale, il consumatore dovrà quindi fornire innanzitutto prova della data dell'acquisto e della consegna del bene. E' opportuno, quindi, che il consumatore, a fini di tale prova, conservi la fattura di acquisto ovvero qualsiasi altro documento che possa attestare la data di effettuazione dell'acquisto (per esempio l'estratto conto della carta di pagamento) e la data della consegna.

In caso di risoluzione del contratto, il Venditore restituirà al consumatore l'importo complessivo pagato, costituito dal prezzo di acquisto del Prodotto, dalle spese di spedizione e da ogni altro eventuale costo aggiuntivo. In caso di riduzione del prezzo, il Venditore restituirà l'importo della riduzione, previamente concordato con il consumatore. L'importo del rimborso o della

riduzione verrà accreditato sul mezzo o la soluzione di pagamento utilizzato/a dal consumatore per l'acquisto.

Il Venditore non è responsabile in caso di danni, di qualsivoglia natura, derivanti dall'uso del Prodotto in modo improprio e/o non conforme alle istruzioni fornite dal produttore nonché in caso di danni derivanti da caso fortuito o forza maggiore.

Se Lei ha effettuato l'acquisto in qualità di "professionista" ai sensi di quanto previsto dal Codice del Consumo, i precedenti commi di questo articolo non si applicano. Al Suo acquisto sul Sito si applicherà la garanzia legale prevista dall'art. 1490 c.c.

Art. 13. Legge applicabile e foro competente; composizione stragiudiziale delle controversie – Alternative Dispute Resolution/Online Dispute Resolution

13.1 I contratti di acquisto conclusi tramite il Sito sono regolati dalla legge italiana. E' fatta salva l'applicazione agli utenti consumatori che non abbiano la loro residenza abituale in Italia delle disposizioni eventualmente più favorevoli e inderogabili previste dalla legge del Paese in cui essi hanno la loro residenza abituale.

13.2 Si ricorda che nel caso di utente consumatore, per ogni controversia relativa all'applicazione, esecuzione e interpretazione del presente documento è competente il foro del luogo in cui l'utente risiede o ha eletto domicilio. Nel caso di utente professionista, per ogni controversia relativa all'applicazione, esecuzione e interpretazione del presente documento è invece competente il Foro ove ha sede il Venditore ai sensi di quanto previsto all'articolo 1 di cui sopra.

13.3 Ai sensi dell'art. 141-sexies, comma 3 del Codice del Consumo, il Venditore informa l'utente che rivesta la qualifica di consumatore di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) del Codice del Consumo, che, nel caso in cui egli abbia presentato un reclamo direttamente al Venditore, a seguito del quale non sia stato tuttavia possibile risolvere la controversia così insorta, il Venditore fornirà le informazioni in merito all'organismo o agli organismi di Alternative Dispute Resolution per la risoluzione extragiudiziale delle controversie relative ad obbligazioni derivanti da un contratto concluso in base alle presenti Condizioni Generali di Vendita (organismi ADR, come indicati agli artt. 141-bis e ss. Codice del Consumo), precisando se intenda avvalersi o meno di tali organismi per risolvere la controversia stessa.

13.4 Il Venditore informa inoltre l'utente che rivesta la qualifica di consumatore di cui all'art. 3, comma 1, lett a) del Codice del Consumo che è stata istituita una piattaforma europea per la risoluzione on-line delle controversie dei consumatori (c.d. piattaforma ODR). La piattaforma ODR è consultabile al seguente indirizzo <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>; attraverso la piattaforma ODR l'utente consumatore potrà consultare l'elenco degli organismi ADR, trovare il link al sito di ciascuno di essi e avviare una procedura di risoluzione on-line della controversia in cui sia coinvolto.

13.5 Sono fatti salvi in ogni caso il diritto dell'utente consumatore di adire il giudice ordinario competente della controversia derivante dalle presenti Condizioni Generali di Vendita, qualunque sia l'esito della procedura di composizione extragiudiziale delle controversie relative ai rapporti di consumo mediante ricorso alle procedure di cui alla Parte V, Titolo II-bis Codice del Consumo.

13.6 L'utente che risiede in uno stato membro dell'Unione Europea diverso dall'Italia, può, inoltre, accedere, per ogni controversia relativa all'applicazione, esecuzione e interpretazione delle presenti Condizioni Generali di Vendita, al procedimento europeo istituito per le controversie di modesta entità, dal Regolamento (CE) n. 861/2007 del Consiglio, dell'11 luglio 2007, a condizione che il valore della controversia non ecceda, esclusi gli interessi, i diritti e le spese, Euro 2.000,00. Il testo del regolamento è reperibile sul sito www.eur-lex.europa.eu.

Art. 14. Servizio clienti e reclami

È possibile chiedere informazioni, inviare comunicazioni, richiedere assistenza o inoltrare reclami, contattando il Venditore con le seguenti modalità:

- compilando e inviando il modulo disponibile al seguente link "<https://eremosantemilia.com/contatti/>"
- per email, al seguente indirizzo: eremosantemilia@gmail.com.

Il Venditore risponderà ai reclami presentati entro 5 giorni dal ricevimento degli stessi.