

GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ

Tutti i Prodotti, offerti tramite il sito www.lafeltrinelli.it (“**Sito**”) e/o tramite l’applicazione per dispositivi mobili denominata “*la Feltrinelli Mobile*” (“**APP**”) e i Contenuti Digitali offerti tramite il 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. A coloro che hanno acquistato sul Sito e che non rivestano la qualità di consumatori saranno applicate le garanzie per i vizi della cosa venduta, la garanzia per difetto di qualità promesse ed essenziali e le altre garanzie previste dal Codice civile con i relativi termini, decadenze e limitazioni.

QUANDO SI APPLICA

Il venditore – e, dunque, per quanto riguarda gli acquisti effettuati sul Sito, **LaFeltrinelli Internet Bookshop S.r.l.**, società soggetta a direzione e coordinamento di EFFE 2005 Gruppo Feltrinelli S.p.A., con sede legale in Via Tucidide, 56 – 20134, Milano (MI), C.F. e P.IVA 05329570963, iscritta al Registro delle Imprese di Milano con n. 05329570963 ed al Repertorio Economico ed Amministrativo con n. 1813088 (“**LAFIBS**”) – è responsabile nei confronti del consumatore per qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del Prodotto o del download del Contenuto Digitale e che si manifesti entro due anni da tale consegna o download. 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 o dal download del Contenuto Digitale esistessero già a tale data, a meno che tale ipotesi sia incompatibile con la natura del bene o con la natura del difetto di conformità. A partire dal settimo mese successivo alla consegna del Prodotto o download del Contenuto Digitale, sarà invece onere del consumatore provare che il difetto di conformità esisteva già al momento della consegna o download dello stesso.

Per poter usufruire della Garanzia Legale, l’utente dovrà quindi fornire innanzitutto prova della data dell’acquisto e della consegna del Prodotto o download del Contenuto Digitale. È opportuno, quindi, che l’utente, a fini di tale prova, conservi la conferma d’ordine o la fattura di acquisto, o il DDT, se applicabile, ovvero qualsiasi altro documento che possa attestare la data di effettuazione dell’acquisto (per esempio l’estratto conto della carta di credito o l’estratto conto bancario) e la data della consegna (in caso di Prodotto) o di download (in caso di Contenuto Digitale).

CHE COSA È IL DIFETTO DI CONFORMITÀ

Si ha un difetto di conformità, quando il Prodotto/Contenuto Digitale acquistato:

- a) non è idoneo all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo;
- b) non è conforme alla descrizione fatta dal venditore e non possiede le qualità del bene che il venditore ha presentato al consumatore come campione o modello;
- c) non presenta le qualità e prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo, che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto anche delle dichiarazioni fatte nella pubblicità o nella etichettatura;
- d) non è idoneo all'uso particolare voluto dal consumatore e che sia stato da questi portato a conoscenza del venditore al momento della conclusione del contratto e che il venditore abbia accettato.

Sono quindi esclusi dal campo di applicazione della Garanzia Legale eventuali guasti o malfunzionamenti determinati da fatti accidentali o da responsabilità dell'utente ovvero da un uso del Prodotto o Contenuto Digitale non conforme alla sua destinazione d'uso e/o a quanto previsto nella documentazione tecnica allegata al Prodotto e/o, a seconda dei casi, da quanto indicato all'interno della Scheda Prodotto o del Contenuto Digitale.

RIMEDI A DISPOSIZIONE DELL'UTENTE

In caso di difetto di conformità debitamente denunciato nei termini, l'utente ha diritto:

- in via primaria, alla riparazione o sostituzione gratuita del bene, a sua scelta, salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro;
- in via secondaria (nel caso cioè in cui la riparazione o la sostituzione siano impossibili o eccessivamente onerose ovvero la riparazione o la sostituzione non siano state realizzate entro termini congrui ovvero la riparazione o la sostituzione precedentemente effettuate abbiano arrecato notevoli inconvenienti al consumatore) alla riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto, a sua scelta.

Il rimedio richiesto è eccessivamente oneroso se impone al venditore spese irragionevoli in confronto ai rimedi alternativi che possono essere esperiti, tenendo conto (i) del valore che il bene avrebbe se non vi fosse il difetto di conformità; (ii) dell'entità del difetto di conformità; (iii) dell'eventualità che il rimedio alternativo possa essere esperito senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

COSA FARE IN PRESENZA DI UN DIFETTO DI CONFORMITÀ

Nel caso in cui un Prodotto acquistato sul Sito o tramite l'APP o nel caso in cui un Contenuto Digitale acquistato sul Sito, nel corso del periodo di validità della Garanzia Legale, manifesti quello che potrebbe essere un difetto di conformità, l'utente può contattare il [Servizio Clienti](#) con le seguenti modalità:

- per e-mail, all'indirizzo clienti@lafeltrinelli.it, ovvero tramite il modulo elettronico di Assistenza e per telefono, al numero +39 02 91947777, attivo dal lunedì alla domenica dalle ore 8,30 alle ore 21;
- per posta, scrivendo a **Servizio Clienti – lafeltrinelli.it c/o LaFeltrinelli Internet Bookshop S.r.l., Via Tucidide 56 - 20134 Milano.**

LAFIBS darà tempestivo riscontro alla comunicazione del presunto difetto di conformità e indicherà all'utente la specifica procedura da seguire, anche tenendo conto della categoria merceologica cui il Prodotto o il Contenuto Digitale appartiene e/o del difetto denunciato.

PRODOTTI PER I QUALI ESISTE UN CAT

Nel caso in cui per il Prodotto esista un Centro Assistenza Autorizzato dal produttore ("CAT"), LAFIBS provvederà al ritiro del Prodotto e all'invio dello stesso al CAT territorialmente competente, fermo restando che è LAFIBS il soggetto responsabile della applicazione della Garanzia Legale.

Il CAT effettuerà le verifiche necessarie ad accertare la sussistenza o meno del difetto di conformità lamentato. Nel caso in cui il difetto sussista, qualora l'utente abbia scelto, tra i rimedi disponibili, la riparazione, il CAT procederà alla riparazione. Qualora, invece, l'utente abbia scelto la sostituzione ed essa non sia per LAFIBS eccessivamente onerosa od oggettivamente impossibile rispetto alla riparazione, LAFIBS provvederà alla sostituzione del Prodotto. Qualora il CAT riscontri la sussistenza del difetto di conformità, le eventuali spese di riparazione, sostituzione e trasporto saranno a carico di LAFIBS. Qualora il CAT non riscontri il difetto di conformità, non sarà possibile applicare la Garanzia Legale e, conseguentemente, le eventuali spese di riparazione e trasporto saranno a carico dell'utente. LAFIBS informerà l'utente di tale circostanza e degli eventuali costi da sostenere, e si riserva la facoltà di inviare all'utente il preventivo formulato dal CAT per la riparazione, in modo che l'utente possa decidere se procedere o meno alla riparazione a proprie spese. L'utente dovrà autorizzare la riparazione a proprie spese e accettare i costi e le modalità di pagamento della stessa per iscritto. A seguito di tale accettazione si instaurerà una relazione diretta tra il CAT e l'utente alla quale LAFIBS sarà del tutto estranea e rispetto alla quale nessuna responsabilità potrà essere alla stessa imputata.

La riparazione o la sostituzione dei Prodotti difettosi, se dovuta, sarà effettuata nel più breve tempo possibile e, comunque, salvo caso fortuito o forza maggiore, o casi di particolare gravità, entro 60 giorni di calendario dal giorno in cui LAFIBS ha ricevuto il Prodotto difettoso. Entro tale termine il Prodotto nuovo o riparato sarà consegnato all'utente. Nel caso in cui il rimedio (riparazione o sostituzione) inizialmente scelto dall'utente non sia effettuato entro il termine indicato, l'utente potrà richiedere uno dei rimedi alternativi previsti dalla Garanzia Legale (sostituzione, nel caso in cui fosse stata chiesta la riparazione; riparazione, nel caso in cui fosse stata chiesta la sostituzione; riduzione del prezzo o risoluzione del contratto).

PRODOTTI PER I QUALI NON ESISTE UN CAT

Nel caso in cui la tipologia del Prodotto non preveda l'esistenza di un CAT, il Prodotto sarà ritirato da LAFIBS che effettuerà la verifica della sussistenza o meno del difetto lamentato. Trovano applicazione, per quanto compatibili, le disposizioni e i termini di cui al paragrafo che precede.

LAFIBS si riserva il diritto di chiedere all'utente di allegare alla richiesta di usufruire della Garanzia Legale di Conformità la conferma d'ordine e/o il DDT ovvero altro documento che provi la data di effettuazione dell'acquisto e la data di consegna.

CONTENUTI DIGITALI

La riparazione o la sostituzione dei Contenuti Digitali difettosi, se dovuta, sarà effettuata nel più breve tempo possibile e, comunque, salvo caso fortuito o forza maggiore, o casi di particolare gravità, entro 60 giorni di calendario dal giorno in cui LAFIBS è stata informata dall'utente della sussistenza del difetto di conformità. Entro tale termine il Contenuto Digitale nuovo o riparato sarà consegnato all'utente. Nel caso in cui il rimedio (riparazione o sostituzione) inizialmente scelto dall'utente non sia effettuato entro il termine indicato, l'utente potrà richiedere uno dei rimedi alternativi previsti dalla Garanzia Legale (sostituzione, nel caso in cui fosse stata chiesta la riparazione; riparazione, nel caso in cui fosse stata chiesta la sostituzione; riduzione del prezzo o risoluzione del contratto).

LAFIBS si riserva il diritto di chiedere all'utente di allegare alla richiesta di usufruire della Garanzia Legale di Conformità la conferma d'ordine e/o altro documento che provi la data di effettuazione dell'acquisto e la data del download.