

## **Regolamento di vendita / Condizioni Generali di Contratto (CGC)**

### **Condizioni Generali di Contratto del webshop regiotoy.it**

#### **1. Definizioni**

##### **Ambito di applicazione delle Condizioni Generali di Contratto (CGC)**

Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito: CGC) si applicano agli ordini, agli acquisti e alla conclusione dei contratti elettronici effettuati tramite il sito web regiotoy.it, di proprietà e gestito da REGIO Játékkereskedelmi Kft.

Le presenti CGC disciplinano tutte le transazioni commerciali concluse elettronicamente tra la REGIO Játékkereskedelmi Kft. (in qualità di professionista/venditore) e il consumatore (cliente/acquirente) tramite il sito web sopra indicato.

L'ambito di applicazione delle presenti CGC si estende a tutte le transazioni commerciali concluse tra il venditore e il consumatore all'interno del territorio dell'Unione Europea.

##### **Fonti normative applicabili:**

Le presenti Condizioni Generali si basano sulle seguenti normative:

- D.lgs. 206/2005 – Codice del Consumo, come modificato dal D.lgs. 170/2021 – relativo ai requisiti di conformità dei beni, alle garanzie legali e ai rimedi a favore dei consumatori.
- D.lgs. 206/2005 – Codice del Consumo, come modificato dal D.lgs. 21/2014 – relativo ai diritti dei consumatori nei contratti conclusi a distanza e fuori dai locali commerciali, incluso il diritto di recesso.
- D.lgs. 70/2003 – Attuazione della direttiva sul commercio elettronico – relativo ai servizi della società dell'informazione e al commercio elettronico.
- Codice Civile italiano – applicabile per quanto riguarda le disposizioni generali in materia contrattuale.
- D.lgs. 173/2021 (attuazione della Direttiva (UE) 2019/770) – relativo alla fornitura di contenuti digitali e servizi digitali ai consumatori.

##### **Dichiarazioni:**

La lingua del contratto è l'italiano.

Non è disponibile alcun codice di condotta relativo al presente contratto.

Il contratto concluso sulla base del presente documento non costituisce un contratto scritto e non viene archiviato. L'azienda adotta misure tecniche di protezione generalmente applicate e disponibili. L'hardware e il software utilizzati dall'azienda sono idonei e sicuri e sono in grado di gestire correttamente i contenuti digitali generati nell'ambito delle transazioni di commercio elettronico.

#### **2. Dati dell'Impresa (Fornitore del Servizio):**

Nome della società: REGIO Játékkereskedelmi Kft.

Denominazione abbreviata: REGIO Kft.  
Sede legale: 1119 Budapest, Nándorfejevári út 23-25.  
Indirizzo postale: 1119 Budapest, Nándorfejevári út 23-25.  
Conto bancario / IBAN: BE02 9140 8661 4140  
Partita IVA / Codice fiscale: HU-10431674-2-44  
Numero statistico: 10431674-4649-113-01  
Numero di iscrizione al Registro delle Imprese: Cg. 01-09-070999, Registrata presso il Tribunale Metropolitano di Budapest (Sezione Registro Imprese)

Servizio clienti e gestione reclami:

Indirizzo: 1119 Budapest, Nándorfejevári út 23-25.  
E-mail: [support@regiotoys.com](mailto:support@regiotoys.com)

Dati del provider di hosting (server):

RACKFOREST KFT.  
Sito web: <https://www.rackforest.com>

Indirizzo: 1132 Budapest, Victor Hugo u. 18-22.  
Telefono: +36 70 881 4184  
E-mail: [info@rackforest.com](mailto:info@rackforest.com)

### 3. Informazioni generali

- 3.1. Il Webshop è accessibile su Internet all'indirizzo: <https://regiotoys.it/>.
- 3.2. La pubblicazione dei prodotti/beni sul sito del Webshop costituisce un'offerta da parte dell'Azienda.
- 3.3. Il Cliente accetta l'offerta dell'Azienda inviando un ordine tramite il Webshop. Il Cliente prende atto che l'invio dell'ordine comporta un obbligo di pagamento.
- 3.4. Il contratto, ai sensi delle presenti Condizioni Generali, si considera concluso nel momento in cui l'ordine del Cliente diventa accessibile all'Azienda tramite il Webshop.
- 3.5. L'Azienda è tenuta a confermare l'avvenuta ricezione dell'ordine via e-mail senza indebito ritardo. Se la conferma non perviene al Cliente entro un termine ragionevole, e comunque non oltre 48 ore, il Cliente è liberato dall'obbligo contrattuale.
- 3.6. L'ordine e la relativa conferma si considerano ricevuti quando diventano accessibili alla parte destinataria.
- 3.7. Per effettuare un ordine/acquisto non è obbligatoria la registrazione sul sito. Per la conclusione del contratto, l'Azienda richiede i dati personali necessari ai fini fiscali e contabili.
- 3.8. Qualsiasi azione sul Webshop che comporti obblighi giuridici può essere compiuta esclusivamente da persone fisiche maggiorenni (18+) con piena capacità di agire, nonché da entità giuridiche e organizzazioni.
- 3.9. I prezzi indicati sono espressi in euro, includono l'IVA e si intendono prezzi lordi.

3.10. Gli acquisti senza registrazione sono regolati dalle stesse norme degli acquisti con registrazione.

3.11. Non è disponibile alcun codice di condotta ai sensi della normativa sulle pratiche commerciali sleali verso i consumatori.

3.12. In caso di prezzo promozionale, il Fornitore informa chiaramente gli Utenti sulla durata e sulle condizioni della promozione, rispettando gli obblighi previsti dalla normativa sull'abbassamento dei prezzi e indicando il prezzo precedente applicato per un certo periodo.

3.13. In caso di errore evidente del prezzo (es. prezzo manifestamente errato, notevolmente inferiore al valore reale, o comparsa di "0 €" / "1 €" per errore tecnico), il Fornitore non è obbligato a confermare l'ordine al prezzo errato. Può proporre la conferma al prezzo corretto, lasciando al Cliente la possibilità di annullare l'ordine.

3.14. In caso di prezzo errato si configura una sproporzione evidente tra il prezzo reale del bene e quello indicato. Un consumatore medio deve poter riconoscere immediatamente tale errore. Ai sensi del Codice Civile italiano (Codice Civile) il contratto si perfeziona con la manifestazione concorde della volontà delle parti.

Se le parti non raggiungono un accordo sulle condizioni essenziali del contratto, e quindi non vi è una volontà reciproca e concorde, non si può parlare di contratto validamente concluso e non sorgono diritti né obblighi tra le parti.

#### **4. Prodotti disponibili nel Webshop**

4.1. I prodotti commercializzati dall'Azienda sono classificati come giocattoli per bambini, ma il loro utilizzo non è escluso per persone maggiorenni. I giocattoli non richiedono modalità di utilizzo particolari rispetto all'uso normale; eventuali rischi o avvertenze specifiche sono indicati sulla confezione o sul prodotto.

4.2. Ogni prodotto viene fornito con un manuale d'uso / istruzioni per l'uso.

Modalità di conservazione: luogo asciutto, temperatura ambiente.

4.3. L'Azienda indica sulle schede prodotto del Webshop e nelle descrizioni online le caratteristiche essenziali di ogni articolo. Tuttavia, il Cliente può ottenere informazioni dettagliate sulle caratteristiche effettive del prodotto dalle istruzioni per l'uso allegate all'articolo. L'Azienda fornisce il manuale d'uso secondo le disposizioni di legge.

Qualora il Cliente non ricevesse il manuale d'uso insieme al prodotto, è tenuto a comunicarlo immediatamente al servizio clienti, prima dell'utilizzo del prodotto. L'Azienda provvederà a fornire il manuale senza ritardi. In caso di mancata segnalazione preventiva da parte del Cliente, l'Azienda non è responsabile per eventuali danni o costi derivanti dall'utilizzo del prodotto senza manuale.

#### **5. Procedura di acquisto**

5.1. Il Cliente può selezionare i prodotti desiderati navigando nelle categorie disponibili oppure utilizzando il campo di ricerca presente sul sito, inserendo il nome del prodotto o una parola chiave per trovare rapidamente l'articolo cercato.

5.2. Dopo aver cliccato sul pulsante „Aggiungi al Carrello”, il prodotto viene inserito nel Carrello.

5.3. Una volta terminata la selezione dei prodotti, il Cliente può procedere con l'ordine cliccando sul pulsante „Checkout / Procedi all'ordine”. Il sistema reindirizza alle pagine necessarie alla conclusione dell'ordine, dove è possibile modificare il contenuto del Carrello, scegliere le modalità di pagamento e di consegna, e inserire o verificare i dati richiesti per l'acquisto.

5.4. Prima dell'invio dell'ordine, il Cliente ha la possibilità di correggere eventuali errori nei dati inseriti.

I dati del profilo creati durante la registrazione possono essere modificati in qualsiasi momento, dopo l'accesso, nella sezione „Profilo / Account”.

5.5. Il contenuto del Carrello può essere verificato, modificato o eliminato in qualsiasi momento.

5.6. La procedura d'ordine si conclude cliccando sul pulsante „Conferma Ordine“. In questa fase il Cliente può ancora rivedere i dati inseriti, accettare i Termini e Condizioni (CGV), inviare l'ordine o annullare l'operazione.

Con l'invio dell'ordine il Cliente accetta l'offerta dell'Azienda relativa ai prodotti pubblicati nel Webshop.

5.7. L'arrivo dell'ordine viene confermato tramite e-mail senza ritardo, e comunque entro 48 ore dalla ricezione dell'ordine. La conferma include il nome e la descrizione del prodotto, il prezzo, eventuali costi aggiuntivi, nonché i dati identificativi dell'Azienda. Se la conferma non arriva entro tale termine, il Cliente non è vincolato dall'offerta e può considerare nulla la richiesta d'acquisto.

5.8. Nel modulo d'ordine è presente un campo facoltativo „Note / Osservazioni“, dove il Cliente può indicare richieste o osservazioni relative ai prodotti. Eventuali richieste, commenti o reclami possono essere comunicati anche tramite i recapiti del Servizio Clienti.

5.9. Gli ordini vengono elaborati in ordine cronologico. In rari casi può accadere che un prodotto risulti disponibile nel sistema ma, durante la preparazione del pacco, venga rilevato come difettoso o danneggiato. In tal caso il prodotto non verrà spedito; il Cliente verrà informato tempestivamente.

5.10. Correzione di errori di inserimento dati: durante la procedura d'acquisto il Cliente ha più volte la possibilità di correggere eventuali errori tecnici. È possibile modificare le quantità dei prodotti nel Carrello inserendo il numero corretto nel campo „Quantità“. Per eliminare un articolo dal Carrello è sufficiente cliccare sul pulsante „X“.

È inoltre possibile modificare i dati personali forniti in fase di registrazione.

## **6. Acquisto con registrazione preventiva**

6.1. In questo caso l'ordine inizia con la registrazione dell'utente.

6.2. Il Webshop / il Venditore non è responsabile di eventuali errori di evasione, ritardi nella consegna o altri problemi derivanti da dati errati o incompleti forniti dal Cliente durante la registrazione o l'ordine.

Il Venditore non è altresì responsabile per eventuali danni derivanti dal fatto che il Cliente dimentichi o inserisca in modo errato il proprio nome utente o la password, oppure se questi dati diventano accessibili a terzi per motivi non imputabili al Venditore.

6.3. La pubblicazione dei prodotti sul sito costituisce un'offerta commerciale da parte del Venditore.

Il Cliente accetta tale offerta inviando l'ordine tramite il Webshop. Il Cliente dichiara di essere consapevole che l'invio dell'ordine comporta un obbligo di pagamento.

6.4. Il contratto si considera concluso nel momento in cui l'ordine inviato dal Cliente diventa accessibile al Venditore, conformemente al punto 6.3.

6.5. Il Venditore conferma la ricezione dell'ordine via e-mail senza ritardo. Se la conferma non viene ricevuta dal Cliente entro un termine ragionevole — e comunque entro 48 ore dall'invio dell'ordine — il Cliente non è più vincolato dalla propria proposta di acquisto.

6.6. L'ordine e la relativa conferma si considerano ricevuti nel momento in cui diventano accessibili alla parte destinataria.

6.7. Il Venditore non è responsabile qualora la conferma non venga ricevuta dal Cliente a causa di un indirizzo e-mail errato, della casella di posta piena o di qualsiasi altra causa imputabile al Cliente.

6.8. Se il prodotto ordinato non è disponibile al momento dell'ordine o non è reperibile entro 7 giorni, il Venditore si riserva il diritto di non accettare l'ordine; in tal caso il contratto non viene concluso e il Cliente verrà informato.

Eventuali importi già pagati dal Cliente verranno rimborsati senza ritardo.

## **7. Pagamento e adempimento del contratto**

7.1. Tutti i prezzi indicati dal Venditore sono espressi in euro (€) e includono l’IVA e i costi di imballaggio. Il Cliente viene informato separatamente sul costo di spedizione prima della conferma definitiva dell’ordine, e accetta tale costo con l’invio dell’ordine.

7.2. Durante la procedura d’ordine, il Cliente può scegliere tra le modalità di pagamento e di consegna disponibili.

Le opzioni possibili sono:

- a) Consegna tramite corriere con pagamento anticipato online tramite carta di credito o debito;
- b) Consegna tramite corriere con pagamento anticipato tramite Apple Pay o Google Pay.

I pagamenti online con carta di credito vengono elaborati attraverso il sistema Stripe. I dati della carta non vengono trasmessi al commerciante. Il servizio è fornito da Stripe Payments Europe Ltd.

- c) Consegna tramite corriere con pagamento anticipato tramite bonifico bancario.

7.3. In caso di pagamento tramite bonifico bancario, il Cliente deve indicare nella causale del pagamento il proprio nome e il numero di riferimento dell’ordine riportato nella conferma inviata via e-mail.

7.4. In caso di consegna tramite corriere, le spese di spedizione vengono specificate separatamente al momento dell’ordine e variano in base al peso del pacco e alla destinazione:

**Consegna tramite corriere GLS:**

<b>Importo dell’acquisto</b>	<b>Dimensioni del pacco</b>	<b>Costo di spedizione</b>
0 – 49 EUR	Non ingombrante	5,99 EUR
Oltre 49 EUR	Non ingombrante	GRATUITO
Oltre 0 EUR	Ingombrante	20 EUR

In caso di merce ingombrante (quando il peso del collo supera i 40 kg oppure quando la circonferenza del pacco supera i 300 cm – 2× altezza + 2× larghezza + 1× lunghezza), la tariffa di spedizione è di 20 EUR. Se un articolo è considerato ingombrante, lo segnaliamo sempre sulla pagina del prodotto.

**In caso di consegna presso un punto di ritiro Packeta:**

<b>Importo dell’acquisto</b>	<b>Costo di spedizione</b>
0 – 49 EUR	6,99 EUR

Oltre 49 EUR	GRATUITO
--------------	----------

In caso di prodotti fuori misura, la consegna presso un punto di ritiro Packeta non è disponibile.

Poiché i corrieri effettuano le consegne tra le **08:00 e le 17:00**, chiediamo gentilmente al Cliente di fornire un indirizzo in cui sia reperibile anche durante il giorno, ad esempio un indirizzo lavorativo, indicando inoltre il nome della persona che potrà ritirare il pacco e un numero di telefono cellulare. Nel campo "**Commenti**" è possibile inserire qualsiasi informazione utile per la consegna (ad esempio: "il pacco può essere ritirato dal vicino X Y", "l'indirizzo di consegna è il mio luogo di lavoro, 4° piano, stanza 520", "la barista può ritirare il pacco al posto mio").

Se il corriere non trova nessuno all'indirizzo, invierà una notifica via e-mail all'indirizzo fornito al momento dell'ordine, informando dell'avvenuto tentativo di consegna non riuscito.

Il sistema del negozio online funziona in modo completamente automatico: i dati inseriti dal Cliente nei campi dell'ordine vengono riportati automaticamente sull'etichetta del pacco, senza verifica manuale.

Pertanto raccomandiamo la massima attenzione nell'inserimento dei dati di consegna!

Questo vale anche per il nome del destinatario: se il Cliente effettua l'ordine ma nel luogo di consegna sulla cassetta delle lettere o sul citofono è indicato un altro nome, è necessario indicare anche quello.

7.6. Tempi previsti di consegna: per i prodotti disponibili in magazzino, l'Azienda provvede alla spedizione il prima possibile, in base alle capacità operative dei corrieri utilizzati.

7.7. La fattura viene inviata dal Venditore, a sua discrezione, in formato elettronico.

Se il Cliente desidera una copia cartacea della fattura elettronica, deve comunicarlo al Venditore.

La fattura elettronica può essere aperta, tra gli altri, con il programma gratuito Adobe Reader.

7.8. Indipendentemente dalla modalità di consegna scelta, il Cliente riceverà una comunicazione dal Venditore con le informazioni relative alla spedizione. In caso di domande sulla consegna, il Cliente può rivolgersi esclusivamente al Venditore.

## 8. Garanzia

Nel linguaggio comune la parola garanzia non corrisponde a una categoria giuridica precisa.

Per le norme dettagliate relative ai diritti di garanzia legale per difetti di conformità e alla garanzia convenzionale, si rimanda al Capitolo 14: Informazioni sulla garanzia legale di conformità, sulla garanzia per i difetti e sulla garanzia commerciale delle presenti Condizioni Generali. L'eventuale dichiarazione del produttore che attesta gli obblighi assunti in relazione al prodotto difettoso — spesso denominata certificato di garanzia — viene inclusa nel pacco insieme alla merce. Se il produttore offre condizioni di garanzia più favorevoli rispetto a quelle previste dalla normativa obbligatoria, i diritti derivanti da tale garanzia convenzionale si trasferiscono al consumatore al momento dell'esecuzione del contratto concluso tra il consumatore e il Venditore.

## 9. Riserva di proprietà

Il Venditore si riserva la proprietà dei beni ordinati fino al pagamento integrale del prezzo di acquisto. L'uso o la disposizione non autorizzata di beni non pagati può comportare l'avvio di un procedimento penale.

## 10. Dichiarazione sui diritti d'autore

Il gestore del sito web e le persone coinvolte nella creazione dei contenuti esercitano e si riservano i propri diritti d'autore in conformità alla Legge italiana sul diritto d'autore (Legge 22 aprile 1941, n. 633). Tutti i contenuti presenti sul sito <https://regio toys.it/>

– inclusi testi informativi, descrizioni, articoli, immagini, grafica del sito e qualsiasi altra soluzione creativa originale – costituiscono opere dell'ingegno (di seguito: "opere") e sono protetti dalla suddetta legge sul diritto d'autore. Salvo diversa indicazione, gli autori delle opere presenti sul sito non autorizzano la riproduzione delle loro opere se non alle seguenti condizioni: È vietata qualsiasi forma di riproduzione, rielaborazione, distribuzione, comunicazione al pubblico o qualsiasi altro utilizzo delle opere presenti sul sito con qualsiasi mezzo o supporto, senza il nostro previo consenso scritto. Per ogni contenuto utilizzato senza autorizzazione (ad es. articoli, descrizioni, immagini), verrà applicata una tariffa di utilizzo/indennizzo pari a 260 EUR per elemento. Il presente divieto non pregiudica i casi di utilizzo libero ammessi dalla legge, i quali tuttavia sono consentiti esclusivamente alle condizioni, nei limiti e per le finalità previste dalla normativa applicabile.

## 11. Diritti dei consumatori, gestione dei reclami, risoluzione alternativa delle controversie

### 11.1. Definizioni

11.1.1. **Consumatore:** La persona fisica che agisce per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale (ai sensi del D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 – Codice del Consumo).

11.1.2. **Professionista / Impresa:** La persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale

(Codice del Consumo).

11.1.3. **Produttore:** L'operatore economico che fabbrica un prodotto, lo rinnova, oppure appone il proprio marchio distintivo sul prodotto; in determinati casi è considerato produttore anche il rappresentante autorizzato, l'importatore o – se il produttore non è identificabile – il distributore (art. 115 e segg. del Codice del Consumo).

11.1.4. **Distributore / Rivenditore:** Chiunque mette un prodotto a disposizione del consumatore nell'ambito della propria attività commerciale (Codice del Consumo).

11.1.5. **Prodotto:** Qualsiasi bene mobile materiale, anche da confezionare o con volume determinato, comprese acqua, gas, elettricità quando sono offerti in vendita in un determinato quantitativo o unità; sono inclusi anche i beni con elementi digitali (D.lgs. 206/2005, come modificato dal D.lgs. 170/2021 – attuazione della Direttiva (UE) 2019/771).

11.1.6. **Servizio:** La fornitura di contenuto digitale o di servizi digitali al consumatore

(D.lgs. 173/2021 – attuazione della Direttiva (UE) 2019/770).

11.1.7. **Prezzo di vendita / Prezzo unitario:** Il prezzo totale che il consumatore è tenuto a pagare; il prezzo calcolato per unità di misura (D.lgs. 206/2005 – Codice del Consumo).

11.1.8. **Comunicazione commerciale:** La nozione definita dalle norme relative alle pratiche commerciali scorrette nei confronti dei consumatori (D.lgs. 2 agosto 2007, n. 146 – attuazione della Direttiva 2005/29/CE).

### 11.2. Obbligo di indicazione dei prezzi

11.2.1. Il consumatore deve essere informato in modo chiaro, ben visibile e leggibile sul prezzo di vendita, sul prezzo per unità di misura e – nel caso di un servizio – sul corrispettivo del servizio. Il prezzo indicato deve comprendere tutti gli oneri dovuti, inclusa l’IVA, in conformità al D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo).

11.2.2. In Italia i prezzi devono essere indicati in euro (EUR); come indicazione supplementare internazionale può essere utilizzata la sigla “EUR”.

11.2.3. Nella comunicazione delle riduzioni di prezzo, il professionista è tenuto a rispettare le norme specifiche previste dal D.lgs. 26/2023, che recepisce la Direttiva (UE) 2019/2161 relativa alla trasparenza degli sconti.

11.2.4. Quando una comunicazione commerciale indica un prezzo di vendita, ove rilevante deve essere indicato anche il prezzo unitario, come previsto dal Codice del Consumo.

### **11.3. Obbligo di imballaggio**

11.3.1. Il prodotto deve essere imballato in modo tale da preservarne la qualità, da non alterarne quantità o caratteristiche e da facilitarne il trasporto, in conformità al D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo).

11.3.2. Norme settoriali specifiche possono prevedere ulteriori requisiti relativi all’imballaggio (ad esempio il D.lgs. 152/2006 – Testo Unico Ambientale, per gli aspetti ambientali e di etichettatura degli imballaggi).

11.3.3. L’obbligo di imballaggio grava principalmente sul produttore; qualora ciò non sia possibile, il distributore è tenuto ad assicurarne la conformità, come previsto dal Codice del Consumo.

11.3.4. Il professionista è tenuto a dimostrare di aver adempiuto ai propri obblighi relativi all’imballaggio.

### **11.4. Regole generali per la gestione dei reclami**

11.4.1. Il professionista è tenuto a indicare in modo ben visibile la propria sede legale, i recapiti dedicati alla gestione dei reclami (indirizzo postale, e – se disponibile – indirizzo elettronico e numero telefonico), nonché la modalità adottata per il trattamento dei reclami, in conformità al D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo).

11.4.2. Il consumatore può presentare un reclamo oralmente o per iscritto.

Il reclamo presentato oralmente deve essere esaminato e, se possibile, risolto immediatamente; qualora ciò non sia possibile, il professionista fornisce una risposta scritta contenente la propria posizione motivata entro un termine ragionevole, e comunque non oltre 30 giorni.

11.4.3. I reclami ricevuti telefonicamente o tramite mezzi elettronici vengono registrati con un codice identificativo univoco, comunicato al consumatore insieme alle informazioni sullo stato della pratica.

11.4.4. Il verbale o registro dei reclami deve contenere almeno: i dati del consumatore; il luogo, la data e la modalità di presentazione del reclamo; la descrizione dettagliata del reclamo e gli eventuali documenti allegati; la posizione del professionista (se valutabile immediatamente); l’identificazione dell’operatore incaricato; il codice identificativo in caso di reclami presentati a distanza.

11.4.5. In caso di rigetto del reclamo, il professionista deve fornire motivazione scritta, informando il consumatore circa le possibilità di ricorso presso: l’autorità competente; gli organismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) ai sensi del D.lgs. 130/2015; la piattaforma europea ODR istituita dal Regolamento (UE) 524/2013; e le vie giudiziarie ordinarie.

11.4.6. Garanzia legale: il consumatore deve comprovare la conclusione del contratto (ad es. tramite fattura o scontrino).

La riparazione o sostituzione del prodotto deve essere effettuata senza spese, senza indebiti ritardi e comunque entro 15 giorni di calendario dal momento in cui il venditore è stato informato del difetto, in conformità al D.lgs. 170/2021.

Il termine deve essere comunicato per iscritto.

11.4.7. Per consentire la verifica della riparazione o sostituzione, il bene deve essere preso in carico contro rilascio di una ricevuta, che deve indicare i dati del consumatore, l’identificazione del prodotto, la data di presa in carico e la data stimata per la restituzione (secondo il D.lgs. 170/2021).

### **11.5. Risoluzione alternativa delle controversie (ADR/SAL)**

11.5.1. In caso di controversia relativa ai diritti del consumatore, quest'ultimo ha il diritto di ricorrere alle procedure di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) ai sensi del D.lgs. 130/2015 e del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo).

L'obiettivo dell'ADR è quello di garantire una soluzione extragiudiziale rapida, efficace e a basso costo.

11.5.2. Il consumatore può rivolgersi a uno degli organismi ADR riconosciuti dall'Italia e iscritti nell'elenco ufficiale gestito dal Ministero dello Sviluppo Economico (oggi Ministero delle Imprese e del Made in Italy – MIMIT). In alcuni settori esistono organismi specializzati (ad esempio Camera di Conciliazione e Arbitrato presso varie Camere di Commercio).

Le regole di competenza e procedura sono stabilite dai regolamenti interni dell'organismo ADR competente.

11.5.3. La lingua ufficiale della procedura ADR è l'italiano; le parti possono farsi rappresentare da un mandatario o un legale.

11.5.4. Per avviare la procedura ADR, il consumatore deve prima tentare di risolvere la controversia direttamente con il professionista.

La domanda può essere presentata per iscritto o su un supporto durevole, secondo le modalità previste dall'organismo ADR scelto.

11.5.5. Il professionista è tenuto a collaborare nell'ambito della procedura ADR e a garantire la partecipazione di una persona autorizzata a concludere un accordo conciliativo.

11.5.6. In mancanza di accordo tra le parti, l'organismo ADR può: formulare una raccomandazione, oppure nei casi consentiti dalla legge e dall'adesione del professionista, adottare una decisione vincolante. La decisione dell'organismo ADR non pregiudica in alcun modo il diritto del consumatore di adire l'autorità giudiziaria competente.

## **11.6 Piattaforma europea per la risoluzione online delle controversie**

La piattaforma europea di risoluzione delle controversie online (ODR), gestita dalla Commissione europea, è stata definitivamente chiusa il 20 luglio 2025.

Di conseguenza, per la risoluzione extragiudiziale delle controversie dei consumatori nell'Unione europea – compresa l'Italia – i consumatori possono avvalersi esclusivamente delle procedure di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) disciplinate dal D.lgs. 130/2015 e dal D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo).

Il consumatore ha diritto di presentare il proprio reclamo o la propria controversia a uno degli organismi ADR riconosciuti e iscritti nell'elenco ufficiale del Ministero delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT).

Ulteriori informazioni sui diritti dei consumatori e sulle modalità di risoluzione extragiudiziale delle controversie sono disponibili sui siti ufficiali della Commissione europea e delle autorità competenti nazionali.

## **12. Diritto di recesso**

12.1. Il cliente/consumatore ha il diritto di recedere dal contratto, senza dover fornire alcuna motivazione, entro 14 giorni di calendario, nei casi in cui il bene o il servizio non rientra nelle eccezioni al diritto di recesso previste dalla legge (artt. 52–59 del D.lgs. 206/2005 – Codice del Consumo). Nel caso di contratti di servizi, se l'esecuzione è già iniziata, il consumatore ha comunque il diritto di recedere dal contratto entro 14 giorni senza fornire motivazione.

12.2. Il termine di 14 giorni di calendario decorre:

dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico del bene; nel caso di beni multipli ordinati dal consumatore tramite un unico ordine e consegnati separatamente, dal giorno in cui il consumatore acquisisce il possesso fisico dell'ultimo bene; nel caso di consegna di un bene costituito da lotti o pezzi multipli, dal giorno in cui il consumatore acquisisce il possesso fisico dell'ultimo lotto o pezzo; nel caso di contratti per la consegna periodica di beni durante un determinato periodo di tempo, dal giorno in cui il consumatore acquisisce il possesso fisico del primo bene. Il consumatore può esercitare il diritto di recesso anche nel periodo compreso tra la conclusione del contratto e il momento della consegna del bene.

12.3. Se il consumatore desidera esercitare il proprio diritto di recesso, deve inviare una dichiarazione esplicita (per posta, di persona, o tramite e-mail) al seguente indirizzo:

2045 Törökbálint, Torbágy utca 4.

E-mail: support@regiotoys.com

Il consumatore può utilizzare il modulo tipo di recesso previsto dall'Allegato I, parte B del D.lgs. 206/2005, ma non è obbligatorio: il recesso può essere comunicato anche in forma libera, purché sia chiaro e univoco.

In caso di esercizio del diritto di recesso, il consumatore è tenuto a restituire il bene all'indirizzo sopra indicato entro 14 giorni dal giorno dell'invio della dichiarazione di recesso.

Salvo diverso accordo, le spese dirette di restituzione del bene sono a carico del consumatore.

### **13. Effetti del recesso**

13.1. Se il cliente/consumatore recede dal contratto, il professionista rimborsa senza indebito ritardo, e comunque entro 14 giorni dal giorno in cui è stato informato della decisione di recedere, tutti i pagamenti ricevuti dal consumatore, incluse le spese di consegna (ad eccezione dei costi supplementari derivanti dalla scelta di un tipo di consegna diverso dal tipo meno costoso di consegna standard offerto), conformemente all'art. 56 del D.lgs. 206/2005 – Codice del Consumo.

13.2. Il rimborso sarà effettuato utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dal consumatore per la transazione iniziale, salvo che il consumatore non abbia espressamente convenuto altrimenti. In ogni caso, il consumatore non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso.

13.3. In caso di recesso, il consumatore è tenuto a restituire il bene al professionista senza indebito ritardo, e comunque entro 14 giorni dalla comunicazione della volontà di recedere, all'indirizzo seguente:

2045 Törökbálint, Torbágy utca 4.

Il termine è rispettato se il consumatore rispedisce il bene prima della scadenza dei 14 giorni.

Poiché l'impresa vende anche presso un punto vendita fisico, il consumatore che esercita il recesso direttamente in negozio ha diritto di restituire contestualmente il bene al professionista.

13.4. Le spese dirette di restituzione del bene sono a carico del consumatore, fatta eccezione per il caso descritto nell'ultimo comma del punto 13.3., quando la restituzione avviene personalmente presso il punto vendita.

13.5. Il professionista può trattenere il rimborso fino al momento in cui ha ricevuto il bene oppure fino a quando il consumatore non abbia fornito prova di aver rispedito il bene, a seconda di quale situazione si verifichi prima.

13.6. Il consumatore è responsabile solo dell'eventuale diminuzione del valore del bene risultante da una manipolazione diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento del bene.

13.7. Il consumatore non può esercitare il diritto di recesso nei seguenti casi (art. 59 del Codice del Consumo):

- dopo la completa prestazione del servizio, quando l'esecuzione è iniziata con il previo consenso espresso del consumatore e con l'accettazione della perdita del diritto di recesso a prestazione avvenuta;
- beni o servizi il cui prezzo dipende da fluttuazioni del mercato finanziario che il professionista non è in grado di controllare;

- beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati;
- beni deperibili o che rischiano di deteriorarsi rapidamente;
- beni sigillati che non si prestano a essere restituiti per motivi igienici o connessi alla protezione della salute e sono stati aperti dopo la consegna;
- beni che, dopo la consegna, risultano inscindibilmente mescolati con altri beni;
- 
- interventi urgenti di riparazione o manutenzione richiesti espressamente dal consumatore;
- fornitura di registrazioni audio o video sigillate o di software informatici sigillati che siano stati aperti dopo la consegna;
- fornitura di giornali, periodici e riviste, ad eccezione dei contratti di abbonamento;
- contenuti digitali non forniti su supporto materiale, se l'esecuzione è iniziata con il consenso espresso del consumatore e con l'accettazione della perdita del diritto di recesso.

13.8. Nel caso di recesso dichiarato per iscritto, è sufficiente che il consumatore invii la comunicazione entro il termine di 14 giorni.

13.9. Il consumatore è responsabile solo della diminuzione del valore del bene derivante da una manipolazione diversa da quella necessaria per stabilirne natura, caratteristiche e funzionamento.

13.10. Il consumatore può rivolgersi al professionista con qualsiasi ulteriore reclamo utilizzando i recapiti indicati nel presente Regolamento.

13.11. Il diritto di recesso spetta esclusivamente ai consumatori come definiti dagli artt. 3 e 52 del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo).

13.12. Il diritto di recesso non spetta ai professionisti, ossia alle persone che agiscono nell'ambito della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale.

#### **14. Informazioni sulla garanzia legale di conformità, sulla garanzia per i difetti del prodotto e sulla garanzia convenzionale**

(Redatto in conformità agli artt. 128-135-ter del D.lgs. 206/2005 – Codice del Consumo, nonché al D.lgs. 170/2021 relativo alla fornitura di contenuti e servizi digitali.)

##### **1. Garanzia legale di conformità**

Il consumatore ha diritto alla garanzia legale di conformità nel caso in cui il bene consegnato sia difettoso o non conforme al contratto.

Il consumatore può scegliere tra: riparazione del prodotto, oppure sostituzione del prodotto, tranne quando il rimedio richiesto risulta impossibile o comporta costi sproporzionati per il professionista. Se la riparazione o la sostituzione non sono possibili, il consumatore ha diritto a: una riduzione adeguata del prezzo, oppure la risoluzione del contratto. La garanzia legale è valida per 2 anni dalla consegna del bene. Per beni usati, le parti possono concordare un periodo più breve, comunque non inferiore a 1 anno.

Entro i primi 12 mesi, si presume che il difetto esistesse già al momento della consegna, salvo prova contraria.

Dopo questo termine, l'onere della prova ricade sul consumatore.

## **2. Garanzia per difetti del prodotto**

Il consumatore può agire contro il produttore o il distributore se il prodotto è difettoso.

Un prodotto è difettoso se:

- non offre la sicurezza che ci si può legittimamente attendere, oppure
- non presenta le caratteristiche promesse dal produttore.

Il consumatore può richiedere solo la riparazione o la sostituzione del prodotto.

Il diritto può essere esercitato entro 2 anni dalla messa in commercio del prodotto.

Il produttore può essere esonerato da responsabilità se prova che:

- non ha immesso il prodotto sul mercato nell'ambito della propria attività economica;
- il difetto non era rilevabile secondo lo stato delle conoscenze tecnico-scientifiche al momento dell'immissione sul mercato;
- il difetto deriva dall'osservanza di norme imperative.

## **3. Garanzia convenzionale**

In Italia, per i beni di consumo, la garanzia obbligatoria segue le regole del Codice del Consumo, con durata minima di 24 mesi.

La garanzia convenzionale del produttore può prevedere condizioni più favorevoli rispetto alla garanzia legale, ma non può limitarla.

Durante il periodo di garanzia:

il consumatore può richiedere la riparazione del bene;

se la riparazione non è possibile o non avviene entro un termine ragionevole, ha diritto alla sostituzione, alla riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto.

L'esercizio della garanzia non richiede l'imballaggio originale.

È sufficiente un documento che provi l'acquisto (fattura o ricevuta fiscale).

**Importante:**

Per lo stesso difetto, il consumatore non può far valere contemporaneamente garanzia legale, garanzia per difetti del prodotto e garanzia convenzionale, ma ha sempre diritto di scegliere il rimedio per lui più favorevole.

**15. Disposizioni finali e altre previsioni**

15.1. Qualora una qualsiasi disposizione delle presenti Condizioni Generali di Vendita (CGV) risulti nulla o inefficace, la validità delle restanti clausole non ne sarà compromessa.

In tal caso, la disposizione nulla o inefficace sarà sostituita automaticamente dalle norme imperative applicabili previste dalla legislazione vigente.

Budapest, 5 giugno 2026

[Il nostro Regolamento Generale è disponibile per il download in formato PDF CLICCANDO QUI](#)

[L'Informativa sulla protezione dei dati personali del sito web è disponibile CLICCANDO QUI](#)

[Il modulo di recesso è scaricabile in formato DOCX CLICCANDO QUI](#)