

Sales Conditions

Description of the Initiative and Consumer Information The initiative is the online sale of goods to customers of Livellara Srl. The offer and sale of products through the website shoponline@livellara.it are governed by the following General Sales Conditions. The General Sales Conditions have been drafted in compliance with the regulations concerning contracts concluded off premises, particularly the provisions of Legislative Decree No. 206 of September 6, 2005 (Consumer Code).

Parts of the Contract The Parties to the contract are as follows:

- Livellara Srl, (Via Bovisasca, 59 - 20157 Milan (MI))
- The Customer: the individual (natural person or another entity acting for purposes not related to any commercial activity) who, identified through the website shoponline@livellara.it, has placed an order accepted by Livellara Srl.

Acceptance of the General Sales Conditions

1. By placing an order within the prescribed terms, the Customer declares that they have read all the information provided during the purchase process and fully accepts the General Sales Conditions. Livellara Srl reserves the right to modify the General Sales Conditions by notifying changes on this page of the website. The applicable General Sales Conditions are those in force at the time of the order. Any changes will be valid after their publication on the website.
2. Once the online purchase procedure is completed, the Customer will print or save an electronic copy and, in any case, will retain these General Sales Conditions in accordance with the provisions of Article 50 of Legislative Decree No. 206/2005 and subsequent amendments regarding online sales.

Purchase Methods 3. At the time of submitting the order, the Customer can only purchase products available in the electronic catalog online at (URL) shoponline@livellara.it, as described in the related product information sheets. It is understood that the image accompanying a product description may not perfectly represent its characteristics but may differ in terms of color, size, and features of the illustration. All information supporting a purchase is intended as purely general information, without reference to the actual characteristics of a single product. 4. Products are sold at the price specified on the website at the time the order is placed. Prices include VAT, which will be detailed in the order confirmation issued for the product purchase. 5. The steps to place an order and conclude the purchase contract are clearly outlined in the sequence of pages on the website, with explanatory text and graphics. It is advisable to read the information provided, which can be saved and printed at any time. Before submitting an order, it is possible to correct any errors made while entering data. 6. The correct receipt of the order will

be confirmed by Livellara Srl via email sent to the email address provided by the Customer. This confirmation message will display the Date and Time of order execution and a 'Customer Order Number' to be used in any further communication with Livellara Srl. The message will include all data entered by the Customer, who is committed to verifying its accuracy and promptly communicating any necessary changes as described in this document. 7. If, for any reason, the order is not accepted, Livellara Srl guarantees to promptly inform the Customer.

Withdrawal, Warranties, and Complaints Right of Withdrawal 8. According to current EU regulations, if the customer is a consumer (i.e., a natural person purchasing goods for purposes not related to their professional activity), they have the right to withdraw from the purchase contract for any reason, without needing to provide explanations and without incurring any penalty, except for types of products for which this is expressly excluded and subject to what is indicated in the following point 18. 9. The right of withdrawal can be exercised within 14 working days from the receipt of the product in the following ways: I) The Customer sends a registered letter with return receipt, addressed to: Livellara Srl

Via Bovisasca, 59

20157 Milan (MI) - Italy

The communication can also be sent, within the same term, by telegram or email to shoponline@livellara.it.

II) Customer Service will contact the Customer via email to provide the Return Authorization Number (RMA).

III) The Customer must write the RMA Number on the return form received along with the delivery documents. The return of the product must take place within 10 working days from the date of receipt of the RMA. The refund of the price paid for the purchase of the product does not include shipping costs, which are the sole responsibility of the Customer wishing to withdraw from the purchase. It is specified that no returned goods will be accepted if they are not authorized for return.

10. The right of withdrawal is subject to the following conditions:

- The right applies to the purchased product in its entirety; it is not possible to withdraw only on part of the purchased product (e.g., components, accessories, etc.).
- The purchased good must be intact and returned in its original packaging, complete in all its parts (including packaging and any documentation and accessories: manuals, etc.); to limit damage to the original packaging, we recommend, when possible, to place it in a second box, on which to affix the label with the RMA number (return authorization code); it is to be avoided in all cases to affix labels or adhesive tape directly on the original packaging of the product.
- According to the law, shipping costs for returning the good are the responsibility of the customer.
- The shipment, until the acknowledgment of receipt in our warehouse, is under the

complete responsibility of the customer.

- In the event of damage to the good during transport, Livellara Srl will notify the customer of the occurrence (within 5 working days from the receipt of the good in its warehouses), to allow them to promptly file a complaint against the courier they have chosen and obtain reimbursement for the value of the good (if insured); in this case, the product will be made available to the customer for its return, simultaneously canceling the withdrawal request.
- Livellara Srl is not responsible in any way for damages or theft/loss of goods returned with uninsured shipments.
- Upon return, the product will be examined to assess any damages or tampering not resulting from transport. If the packaging and/or original packaging are damaged, Livellara Srl will retain a percentage from the refund due, not exceeding 10% of the same, as a contribution to restoration costs.

11. Subject to any restoration costs for verified damages to the original packaging, Livellara Srl will refund the entire amount already paid to the customer within 30 days from the return of the goods, through a chargeback procedure on the Credit Card or via Bank Transfer. In the latter case, it will be the customer's responsibility to promptly provide the bank details for the refund.

12. The right is totally forfeited for lack of the essential condition of integrity of the good (packaging and/or its contents) in cases where Livellara Srl ascertains:

- The absence of the external packaging and/or original internal packaging;
- The absence of integral elements of the product (accessories, components, manuals, ...);
- Damage to the product for reasons other than its transport.

In the event of forfeiture of the right of withdrawal, Livellara Srl will communicate this via email; the product will remain available to the Customer for a period of 30 (thirty) days. After this period, the product will be discarded without further notice.

Warranties Any apparent imperfections, such as bubbles, are the result of hand processing, and therefore always different. They are distinctive marks that attest to the value and exclusivity of the item. Due to the manual processing, the weight, height, and capacity of each individual specimen may vary.

13. All products sold by Livellara Srl are covered by a 24-month warranty for defects in conformity. To benefit from warranty assistance, the Customer must keep the delivery document attached to the supply or the sales document received at their email address.

14. The 24-month warranty applies to products that present a defect in conformity, provided that the product itself is used correctly, in accordance with its intended use and what is provided in the attached technical documentation. This warranty is reserved for private consumers (natural persons purchasing goods for purposes not related to their

professional activity). In the case of a defect in conformity, Livellara Srl will restore the conformity of the product at no cost to the Customer, either through replacement or by resolving the contract.

15. In the case of DOA (Dead On Arrival: non-functional/broken product upon delivery), the manufacturer reserves the right to replace the product or refund the entire amount based on product availability. The times for replacement or possible repair of the product depend exclusively on the manufacturer's policies. To obtain the replacement of the product or the refund, it is necessary to communicate this via email no later than 8 calendar days from the actual delivery of the product to shoponline@livellara.it. This declaration must describe the problem, precisely indicating the type of damage, the conditions of the packaging, and the order number (highlighted on the delivery note). The declaration should include a photo of the damage, and all packaging (internal and external) in which the product was received must be retained. If the report is not received in the times and manners described above, Livellara Srl may decide not to proceed with the refund or replacement.
16. In the event that, for any reason, Livellara Srl is unable to provide the customer with a product under warranty (restored or replaced), Livellara Srl may, at its discretion, proceed with a full refund of the amount paid or replace it with a product of equal or superior characteristics.
17. No damages can be claimed from Livellara Srl for any delays in making replacements.
18. In cases where the application of warranties requires the return of the product, the good must be returned by the Customer in its original packaging, complete in all its parts (including packaging and any documentation and accessories: manuals, accessories, etc.); to limit damage to the original packaging, we recommend, when possible, to place it in a second box; it is to be avoided in all cases to affix labels or adhesive tape directly on the original packaging of the product.

Privacy 19. The data controller is Livellara Srl - Via Bovisasca, 59 - 20157 Milan (MI) Italy.

Complaints 20. Any complaints should be directed to: Livellara Srl

Via Bovisasca, 59

20157 Milan (MI) Italy

For any information: Email: shoponline@livellara.it

Applicable Law 21. The sales contract between the Customer and Livellara Srl is understood to be concluded in Italy and governed by Italian Law. For the resolution of civil and criminal disputes arising from this distance sales contract, if the Customer is a consumer, the competent jurisdiction is that of the court of their place of residence; in all other cases, the competent jurisdiction is exclusively that of the Court of Milan.

Credit Card The payment system currently accepts cards from the Mastercard, Visa, and Maestro circuits. In cases of purchasing goods via Credit Card, at the conclusion of the online transaction, the chosen circuit will charge the amount corresponding to the purchase made.

Condizioni di vendita

Descrizione dell'iniziativa e informazione dei consumatori

L'iniziativa è la vendita online di beni ai clienti di Livellara Srl.

L'offerta e la vendita di prodotti tramite il sito shoponline@livellara.it sono regolate dalle seguenti Condizioni Generali di Vendita. Le Condizioni Generali di Vendita sono state redatte nel rispetto della normativa in materia di contratti stipulati fuori sede commerciale e, in particolare, delle disposizioni del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo).

Parti del contratto

Le Parti del contratto sono le seguenti: - Livellara Srl, (Via Bovisasca, 59 - 20157 Milano (MI)) - il Cliente: la persona (persona fisica o altra persona che agisce per finalità che non comportano alcuna attività commerciale) che, identificato attraverso il sito shoponline@livellara.it, ha concluso un ordine che è stato accettato da Livellara Srl.

Accettazione delle Condizioni Generali di Vendita

1. Effettuando un ordine nei termini prescritti, il Cliente dichiara di aver letto/di aver letto tutte le informazioni fornite durante il processo di acquisto e di accettare pienamente le Condizioni Generali di Vendita. Livellara Srl si riserva il diritto di modificare le Condizioni Generali di Vendita dandone comunicazione in questa pagina del sito. Le Condizioni Generali di Vendita applicabili sono quelle in vigore al momento dell'ordine. Eventuali modifiche saranno valide dopo la loro pubblicazione sul sito web.

2. Una volta completata la procedura di acquisto online, il Cliente provvederà a stampare o salvare una copia elettronica e, in ogni caso, a conservare le presenti Condizioni Generali di Vendita in conformità con le disposizioni dell'Articolo 50 del D.Lgs. 206/2005 e successive

modifiche, riguardante le vendite online.

Metodi di acquisto

3. Al momento dell'inoltro dell'ordine, il Cliente può acquistare solo prodotti presenti nel catalogo elettronico, disponibili online all'indirizzo (URL) shoponline@livellara.it, come descritto nelle relative schede informative. Sia chiaro che l'immagine che accompagna una descrizione del prodotto non può essere perfettamente rappresentativa delle sue caratteristiche, ma può differire in termini di colore, dimensioni e caratteristiche dell'illustrazione.

Tutte le informazioni a sostegno di un acquisto sono intese come informazioni puramente generali, senza fare riferimento alle caratteristiche effettive di un singolo prodotto.

4. I prodotti sono in vendita al prezzo specificato sul sito alla data in cui viene effettuato l'ordine. I prezzi sono comprensivi di IVA, che sarà specificata in dettaglio nella conferma d'ordine emessa per l'acquisto del prodotto.

5. I passaggi per effettuare un ordine e concludere il contratto di acquisto sono chiaramente delineati nella sequenza di pagine del sito web, con testi esplicativi e grafici. Si consiglia di leggere le informazioni di ritiro, che possono essere salvate e stampate in qualsiasi momento. Prima di inviare un ordine, è possibile correggere eventuali errori commessi durante l'immissione dei dati.

6. La corretta ricezione dell'ordine sarà confermata da Livellara Srl tramite e-mail, inviata all'indirizzo e-mail fornito dal Cliente. Questo messaggio di conferma mostrerà la Data e l'Ora di esecuzione dell'ordine e un'Numero d'Ordine Cliente', da utilizzare in qualsiasi ulteriore comunicazione con Livellara Srl. Il messaggio includerà tutti i dati inseriti dal cliente, che si impegna a verificarne la correttezza e a comunicare tempestivamente le modifiche necessarie, secondo le modalità descritte nel presente documento.

7. Se, per qualsiasi motivo, l'ordine non viene accettato, Livellara Srl garantisce di informare tempestivamente il Cliente.

Recesso, Garanzie e reclami

Diritto di recesso

8. Ai sensi della normativa comunitaria in vigore, se il cliente è un consumatore (ossia una persona fisica che acquista la merce per scopi non riferibili alla propria attività professionale) ha diritto a recedere dal contratto di acquisto per qualsiasi motivo, senza necessità di fornire spiegazioni e senza alcuna penalità, fatta eccezione per le tipologie di prodotti per i quali questo

è espressamente escluso e fatto salvo quanto indicato al successivo punto 18.

9. Il diritto di recesso può essere esercitato entro il termine di 14 giorni lavorativi dal ricevimento del prodotto con le seguenti modalità:

I) Il Cliente provvede ad inviare una raccomandata con ricevuta di ritorno, indirizzata a:

Livellara Srl

Via Bovisasca, 59

20157 Milano (MI) - Italy

La comunicazione può essere inviata, entro lo stesso termine, mediante telegramma o e-mail all'indirizzo shoponline@livellara.it

II) Il Servizio Clienti contatta il Cliente comunicando a mezzo e-mail il Numero di Autorizzazione al reso (RMA).

III) Il Cliente riporta il Numero di RMA sul modulo di reso ricevuto unitamente ai documenti di consegna.

La restituzione del prodotto dovrà aver luogo nel termine di 10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della RMA. Il rimborso del prezzo pagato per l'acquisto del prodotto non comprende le spese di spedizione, che sono a totale carico del Cliente che intende recedere dall'acquisto.

Si specifica che, nessuna merce restituita verrà accettata, se priva di autorizzazione al rientro.

10. Il diritto di recesso è comunque sottoposto alle seguenti condizioni:

- il diritto si applica al prodotto acquistato nella sua interezza; non è possibile esercitare recesso solamente su parte del prodotto acquistato (es.: componenti, accessori, ecc...);

- il bene acquistato dovrà essere integro e restituito nella confezione originale, completa in tutte le sue parti (compresi imballo ed eventuale documentazione e dotazione accessoria: manuali, ecc...); per limitare danneggiamenti alla confezione originale, raccomandiamo, quando possibile, di inserirla in una seconda scatola, sulla quale apporre l'etichetta riportante il numero di RMA (codice di autorizzazione al rientro); va evitata in tutti i casi l'apposizione di etichette o nastri adesivi direttamente sulla confezione originale del prodotto;

- a norma di legge, le spese di spedizione relative alla restituzione del bene sono a carico del

cliente;

- la spedizione, fino all'attestato di avvenuto ricevimento nel nostro magazzino, è sotto la completa responsabilità del cliente;

- in caso di danneggiamento del bene durante il trasporto, Livellara Srl darà comunicazione al cliente dell'accaduto (entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento del bene nei propri magazzini), per consentirgli di sporgere tempestivamente denuncia nei confronti del corriere da lui scelto e ottenere il rimborso del valore del bene (se assicurato); in questa eventualità, il prodotto sarà messo a disposizione del cliente per la sua restituzione, contemporaneamente annullando la richiesta di recesso;

- Livellara Srl non risponde in nessun modo per danneggiamenti o furto/smarrimento di beni restituiti con spedizioni non assicurate;

- al suo rientro, il prodotto sarà esaminato per valutare eventuali danni o manomissioni non derivanti dal trasporto. Qualora la confezione e/o l'imballo originale risultino rovinati, Livellara Srl provvederà a trattenere dal rimborso dovuto una percentuale, comunque non superiore al 10% dello stesso, quale contributo alle spese di ripristino.

11. Fatte salve eventuali spese di ripristino per danni accertati all'imballo originale, Livellara Srl provvederà a rimborsare al cliente l'intero importo già pagato, entro 30 giorni dal rientro della merce, tramite procedura di storno dell'importo addebitato sulla Carta di Credito o a mezzo Bonifico Bancario. In quest'ultimo caso, sarà cura del cliente fornire tempestivamente le coordinate bancarie sulle quali ottenere il rimborso.

12. Il diritto decade totalmente, per mancanza della condizione essenziale di integrità del bene (confezione e/o suo contenuto), nei casi in cui Livellara Srl accerti:

- la mancanza della confezione esterna e/o dell'imballo interno originale;
- l'assenza di elementi integranti del prodotto (accessori, componenti, manuali, ...);
- il danneggiamento del prodotto per cause diverse dal suo trasporto.

Nel caso di decadenza del diritto di recesso, Livellara Srl provvederà alla relativa comunicazione tramite mail; il prodotto rimarrà a disposizione del Cliente per un periodo di 30 (trenta) giorni. Decorso tale termine il prodotto verrà eliminato senza ulteriore avviso.

Garanzie

Eventuali apparenti imperfezioni, quali bollicine, sono il risultato di una lavorazione eseguita a mano, e per questo sempre diversa. Segni distintivi che attestano il pregio e l'esclusività dell'oggetto. Data la lavorazione manuale, il peso, l'altezza e la capacità di ogni singolo esemplare possono presentare variazioni.

13. Tutti i prodotti venduti da Livellara Srl sono coperti dalla garanzia di 24 mesi per i difetti di conformità. Per fruire dell'assistenza in garanzia, il Cliente dovrà conservare il documento di trasporto allegato alla fornitura oppure il documento di vendita che riceverà al proprio indirizzo mail.

14. La garanzia di 24 mesi si applica al prodotto che presenti un difetto di conformità, purché il prodotto stesso sia utilizzato correttamente, nel rispetto della sua destinazione d'uso e di quanto previsto nella documentazione tecnica allegata. Tale garanzia è riservata al Consumatore privato (persona fisica che acquista la merce per scopi non riferibili alla propria attività professionale). In caso di difetto di conformità, Livellara Srl provvede, senza spese per il Cliente, al ripristino della conformità del prodotto mediante sostituzione o alla risoluzione del contratto.

15. In caso di DOA (Dead On Arrival: prodotto non funzionante/rotto alla consegna) il produttore si riserva di sostituire il prodotto o di riaccreditare l'intero importo a seconda delle disponibilità di prodotto. I tempi di sostituzione o eventuale riparazione del prodotto dipendono esclusivamente dalle politiche del produttore. Per ottenere la sostituzione del prodotto o il riaccredito è necessario darne comunicazione via e-mail entro e non oltre 8 giorni solari dall'effettiva consegna del prodotto all'indirizzo shoponline@livellara.it. Tale dichiarazione dovrà descrivere il problema segnalando precisamente la tipologia del danno, le condizioni dell'imballo e il numero dell'ordine (evidenziabile sulla bolla). Alla dichiarazione dovrà essere aggiunta la foto del danneggiamento e dovranno essere conservati tutti gli imballi (interni ed esterni) con cui il prodotto è stato ricevuto. Nel caso in cui la segnalazione non pervenisse nei tempi e modi sopra descritti Livellara Srl può decidere di non procedere al rimborso o alla sostituzione.

16. Nel caso in cui, per qualsiasi ragione, non fosse in grado di rendere al proprio cliente un prodotto in garanzia (ripristinato o sostituito), Livellara Srl potrà procedere a propria discrezione alla restituzione dell'intero importo pagato oppure alla sua sostituzione con un prodotto di caratteristiche pari o superiori.

17. Nessun danno può essere richiesto a Livellara Srl per eventuali ritardi nell'effettuazione di sostituzioni.

18. Nei casi in cui l'applicazione delle garanzie preveda la restituzione del prodotto, il bene dovrà essere restituito dal Cliente nella confezione originale, completa in tutte le sue parti (compresi imballo ed eventuale documentazione e dotazione accessoria: manuali, accessori, ecc...); per limitare danneggiamenti alla confezione originale, raccomandiamo, quando possibile, di inserirla in una seconda scatola; va evitata in tutti i casi l'apposizione di etichette o nastri adesivi direttamente sulla confezione originale del prodotto.

Privacy

19. Titolare del trattamento dati è Livellara Srl - Via Bovisasca, 59 - 20157 Milano (MI) Italy

Reclami

20. Ogni eventuale reclamo dovrà essere rivolto a

Livellara Srl

Via Bovisasca, 59

20157 Milano (MI) Italy

Per qualsiasi informazione: E-mail: shoponline@livellara.it

Legge applicabile

21. Il contratto di vendita tra il Cliente e Livellara Srl s'intende concluso in Italia e regolato dalla Legge Italiana. Per la soluzione di controversie civili e penali derivanti dalla conclusione del

presente contratto di vendita a distanza, se il Cliente è un consumatore, la competenza territoriale è quella del foro di riferimento del suo comune di residenza; in tutti gli altri casi, la competenza territoriale è esclusivamente quella del Foro di Milano.

Carta di credito

Il sistema di pagamento accetta attualmente le carte dei circuiti Mastercard, Visa, Maestro. Nei casi di acquisto della merce con modalità di pagamento Carta di Credito, contestualmente alla conclusione della transazione online, il circuito scelto, provvederà ad addebitare l'importo relativo all'acquisto effettuato.