

Termini e Condizioni

Il presente documento riporta i termini e le condizioni generali di utilizzo del sito web www.whunde.com che offre la possibilità di acquistare mangimi per animali forniti dal titolare dell'Applicazione

1. Definizioni

Per consentire una completa comprensione e accettazione dei presenti termini e condizioni, i seguenti termini, al singolare e al plurale, avranno il significato di seguito indicato:

- **Titolare: Igeneo srl**, con sede legale in Via san gottardo 100, 21021 Angera, Partita IVA / Codice Fiscale 03776470126, 03776470126, capitale sociale interamente versato 12.768,16 €, indirizzo PEC igineosrl@legalmail.it
- **Applicazione:** il sito web www.whunde.com
- **Prodotti:** i prodotti materiali, venduti dal Titolare
- **Utente:** qualunque soggetto che accede e utilizza l'Applicazione
- **Utente Consumatore:** la persona fisica maggiorenne che conclude un contratto per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta
- **Utente Professionista:** la persona fisica maggiorenne o persona giuridica che conclude un contratto per lo svolgimento o per esigenze della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale
- **Condizioni:** il presente contratto che disciplina i rapporti tra il Titolare e gli Utenti e la vendita dei Prodotti offerti dal Titolare tramite l'Applicazione.

2. Informazioni dettagliate sull'offerta dell'Applicazione

L'Applicazione fornisce agli Utenti di ottenere consigli riguardo alla scelta della miglior alimentazione per il proprio animale. Il cibo viene consegnato mensilmente e personalizzato su base di abbonamento..

3. Ambito di applicazione delle Condizioni

L'uso dell'Applicazione comporta l'accettazione delle Condizioni da parte dell'Utente. Qualora l'Utente non intenda accettare le Condizioni e/o qualsiasi altra nota, avviso legale, informativa pubblicati o ivi richiamati non potrà utilizzare l'Applicazione né i relativi servizi.

Le Condizioni possono essere modificate in ogni momento.

Le Condizioni applicabili sono quelle in vigore alla data di trasmissione dell'ordine di acquisto o richiesta di fornitura di un Prodotto.

Prima di utilizzare l'Applicazione, l'Utente è tenuto a leggere attentamente le Condizioni e a salvarle o stamparle per future consultazioni.

Il Titolare si riserva il diritto di variare a propria discrezione, in qualunque momento anche successivo alla registrazione dell'Utente, l'interfaccia grafica dell'Applicazione, i Contenuti e la loro organizzazione, nonché ogni altro aspetto che caratterizza la funzionalità e la gestione dell'Applicazione, comunicando all'Utente, ove occorrenti, le relative istruzioni.

4. Acquisto tramite l'Applicazione

Tutti i Prodotti offerti tramite l'Applicazione sono descritti in maniera dettagliata nelle relative pagine prodotto (qualità, caratteristiche, disponibilità, prezzo, tempi e spese di consegna, oneri accessori, etc.). Potrebbero evidenziarsi alcuni errori, imprecisioni o piccole differenze tra quanto pubblicato sull'Applicazione e il Prodotto reale. Inoltre, le eventuali immagini dei Prodotti sono solo rappresentative e non costituiscono elemento contrattuale.

Gli acquisti di uno o più Prodotti tramite l'Applicazione sono consentiti sia a Utenti Consumatori sia a Utenti Professionisti.

Alle persone fisiche gli acquisti sono consentiti solo a condizione che siano maggiorenni. Per i minorenni ogni acquisto e/o richiesta di fornitura di Prodotti tramite l'Applicazione dovranno essere vagliati e autorizzati dai genitori o dagli esercenti la responsabilità genitoriale.

L'offerta dei Prodotti tramite l'Applicazione costituisce invito ad offrire e l'ordine inviato dall'Utente varrà quale proposta contrattuale di acquisto, soggetta a conferma e/o accettazione da parte del Titolare secondo quanto descritto di seguito. Pertanto, il Titolare avrà, a proprio insindacabile giudizio, il diritto di accettare o meno l'ordine dell'Utente senza che quest'ultimo possa eccepire o lamentare alcunché a qualsivoglia titolo e/o ragione.

Il contratto di vendita dei Prodotti si intende concluso con l'accettazione da parte del Titolare della proposta contrattuale dell'Utente. Il Titolare accetterà la proposta contrattuale dell'Utente mediante l'invio della conferma d'ordine all'indirizzo di posta elettronica indicato dall'Utente, nella quale saranno riportati la data dell'ordine, i dati dell'Utente, le caratteristiche e la disponibilità del Prodotto, il prezzo o la modalità di calcolo del prezzo, gli eventuali ulteriori oneri e imposte accessori, l'indirizzo di consegna, i tempi e le eventuali spese di consegna, le modalità per esercitare il diritto di recesso o la sua eventuale esclusione e la garanzia.

Il contratto di vendita dei Prodotti non si considera efficace fra le parti in difetto di quanto indicato al punto precedente.

Nel caso in cui il Prodotto non fosse disponibile, il Titolare renderà noto all'Utente i nuovi termini di consegna o fornitura, chiedendo se intende confermare l'ordine o meno. Resta inteso che il contratto si intenderà perfezionato relativamente ai Prodotti accettati dal Titolare.

L'Utente si impegna a verificare la correttezza dei dati riportati nella conferma d'ordine e a comunicare immediatamente al Titolare eventuali errori e provvederà a conservare copia del proprio ordine, della relativa conferma e delle Condizioni.

5. Registrazione

Per usufruire delle funzionalità dell'Applicazione, gli Utenti devono registrarsi fornendo, in maniera veritiera e completa, tutti i dati richiesti nel relativo form di registrazione ed accettare integralmente la privacy policy (<https://roofus-it.zendesk.com/hc/it/articles/6056975420561-Privacy-Policy>) e le Condizioni.

L'Utente ha l'onere di custodire le proprie credenziali di accesso che devono essere utilizzate esclusivamente dall'Utente e non possono essere cedute a terzi. L'Utente si impegna a tenerle segrete e ad assicurarsi che nessun terzo vi abbia accesso e a informare immediatamente il Titolare nel caso in cui sospetti o venga a conoscenza di un uso indebito o di una indebita divulgazione delle stesse.

L'Utente garantisce che le informazioni personali fornite durante la procedura di registrazione sono complete e veritiere e si impegna a tenere il Titolare 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 all'Applicazione o sulla conservazione delle credenziali di registrazione.

6. Cancellazione account e chiusura

L'Utente registrato può interrompere l'utilizzo dell'Applicazione in ogni momento e disattivare il proprio account o richiederne la cancellazione attraverso l'interfaccia dell'Applicazione, se possibile, o inviando una comunicazione scritta all'indirizzo e-mail help@roofus.it o chiamando il servizio clienti al numero 03321650076.

7. Abbonamento

L'Applicazione offre Prodotti in abbonamento. Le caratteristiche e le modalità di abbonamento sono dettagliate nell'Applicazione.

Per sottoscrivere l'abbonamento, l'Utente dovrà seguire la procedura indicata nell'Applicazione e inserire i dati richiesti. L'eventuale addebito del costo dell'abbonamento avrà inizio alla data specificata e con la frequenza indicata al momento della sottoscrizione.

L'abbonamento si rinnova secondo le modalità ed i tempi indicati nell'Applicazione.

Gli Utenti possono disattivare il rinnovo attraverso l'Applicazione oppure inviando una comunicazione all'indirizzo e-mail help@roofus.it o chiamando il servizio clienti al numero 03321650076 o tramite la modifica delle preferenze del metodo di pagamento utilizzato.

8. Prezzi e pagamenti

Per ogni Prodotto viene indicato il prezzo comprensivo di IVA, se dovuta. Qualora la natura del Prodotto comporti l'impossibilità di calcolarlo in anticipo, vengono indicate le modalità di calcolo del prezzo.

Inoltre, saranno indicate tutte le eventuali imposte, spese aggiuntive e spese di consegna che possono variare in relazione alla destinazione, alla modalità di consegna prescelta e/o alla modalità di pagamento utilizzata. Qualora tali voci di spesa non possano ragionevolmente essere calcolate in anticipo, vi sarà l'indicazione di quali spese saranno addebitate all'Utente.

Il Titolare si riserva la facoltà di modificare, in qualsiasi momento, il prezzo dei Prodotti e tutti gli eventuali costi aggiuntivi. Resta inteso che le eventuali modifiche di prezzo non pregiudicheranno in alcun caso i contratti già conclusi prima della modifica.

L'Utente si impegna a pagare il prezzo del Prodotto nei tempi e modi indicati nell'Applicazione e a comunicare tutti i dati necessari eventualmente richiesti.

L'Applicazione utilizza strumenti terzi per l'elaborazione dei pagamenti e non entra in alcun modo in contatto con i dati di pagamento forniti (numero delle carte di credito, nome del titolare, password, etc.).

Qualora tali strumenti terzi dovessero negare l'autorizzazione al pagamento, il Titolare non potrà fornire i Prodotti e non potrà essere considerato in alcun modo responsabile.

9. Fatturazione

All'Utente che desideri ricevere la fattura saranno richiesti i dati per la fatturazione. Per l'emissione della fattura faranno fede le informazioni fornite dall'Utente che egli dichiara e garantisce essere rispondenti al vero, rilasciando al Titolare ogni più ampia manleva al riguardo.

10. Modalità di consegna di Prodotti materiali

I Prodotti materiali (inclusi eventuali beni materiali con elementi digitali) saranno consegnati all'indirizzo indicato dall'Utente, con le

modalità e nel termine scelti o indicati sull'Applicazione e riportati nella conferma d'ordine. Se non specificato diversamente, i termini di consegna specificati nella conferma d'ordine indicano il periodo di tempo abitualmente necessario per recapitare il Prodotto dal momento della presa in carico del corriere.

Nel caso in cui non sia possibile fornire i Prodotti richiesti, ne verrà dato tempestivo avviso tramite e-mail all'Utente, con l'indicazione di quando si prevede di poterli consegnare o delle ragioni che rendono la fornitura impossibile.

Qualora l'Utente non intenda accettare il nuovo termine o la consegna sia divenuta impossibile, potrà chiedere il rimborso di quanto pagato che verrà accreditato tempestivamente nelle stesse modalità di pagamento utilizzate dall'Utente per l'acquisto al massimo entro 14 giorni dalla data in cui il Titolare è venuto a conoscenza della richiesta di rimborso.

All'atto del ricevimento del Prodotto, l'Utente è tenuto a verificarne la conformità con l'ordine effettuato nonché l'integrità dell'imballaggio. Nel caso in cui risultino danni evidenti all'imballaggio e/o al Prodotto, l'Utente può rifiutare la consegna del Prodotto e potrà restituirlo senza alcuna spesa a suo carico. Una volta firmato il documento di consegna, l'Utente non potrà opporre alcuna contestazione circa le caratteristiche esteriori dei Prodotti consegnati.

Il Titolare non sarà responsabile nei confronti di alcuna parte o di terzi in merito a danni, perdite e costi subiti a seguito della mancata esecuzione del contratto dovuta a forza maggiore.

11. **Esclusione del diritto di recesso di Utenti Professionisti**

All'Utente Professionista non è riconosciuto il diritto di recesso dal contratto di vendita o fornitura dei Prodotti. L'Utente riconosce espressamente che l'indicazione nell'ordine di un numero di partita IVA lo qualifica automaticamente come Utente Professionista, per il quale non è previsto il diritto di recesso.

12. **Diritto di recesso degli Utenti dall'acquisto di Prodotti materiali**

L'Utente Consumatore ha diritto di recedere senza alcuna penalità e senza specificare il motivo entro il termine di 14 giorni decorrente dalla data di ricevimento del Prodotto, mediante l'invio di una comunicazione scritta all'indirizzo e-mail help@roofus.it, utilizzando il modulo facoltativo di recesso di cui al successivo articolo o una qualsiasi altra dichiarazione scritta.

Nel caso di consegna separata di più Prodotti, ordinati dall'Utente Consumatore con un solo ordine, il termine di 14 giorni per l'esercizio del diritto di recesso decorre dal giorno in cui è stato ricevuto l'ultimo Prodotto.

In caso di recesso, l'Utente dovrà restituire il Prodotto al Titolare, senza indebito ritardo e in ogni caso entro e non oltre 14 giorni dalla data in cui ha comunicato la sua decisione di recedere dal contratto. L'Utente sosterrà solo il costo diretto della restituzione del Prodotto, a meno che il Titolare non abbia dichiarato di farsene carico.

In caso di recesso esercitato correttamente, il Titolare rimborserà i pagamenti ricevuti dall'Utente, nelle stesse modalità di pagamento utilizzate dall'Utente per la transazione iniziale, senza indebito ritardo e comunque entro 14 giorni dal giorno in cui l'Utente ha comunicato di voler recedere dal contratto.

Il Titolare non è tenuto a rimborsare i costi di consegna, qualora l'Utente abbia scelto espressamente un tipo di consegna diversa dal tipo meno costoso di consegna offerto dal Titolare.

Il Titolare, salvo che abbia offerto di ritirare egli stesso il Prodotto, può trattenere il rimborso finché non abbia ricevuto il Prodotto oppure finché l'Utente Consumatore non abbia dimostrato di averlo rispedito.

Il Titolare non accetterà la restituzione nel caso in cui il Prodotto risulti malfunzionante a causa di utilizzo improprio, negligenza, danni o alterazioni fisiche, estetiche o superficiali, manomissioni o manutenzione impropria o usura e logorio, assenza di elementi integranti del prodotto (accessori, parti, etc.). In tali casi, il Titolare provvederà a restituire al mittente il Prodotto acquistato, addebitando allo stesso le spese di spedizione.

L'Utente prende atto e accetta che il recesso da un abbonamento sottoscritto non comporta la restituzione degli importi relativi ai Prodotti già ricevuti.

13. **Casi di esclusione del diritto di recesso dell'Utente**

Il diritto di recesso dal contratto di vendita o di fornitura dei Prodotti da parte dell'Utente è escluso relativamente:

- alla fornitura di Prodotti il cui prezzo è legato a fluttuazioni nel mercato finanziario che il Titolare non è in grado di controllare e che possono verificarsi durante il periodo di recesso
- alla fornitura di Prodotti confezionati su misura o chiaramente personalizzati
- alla fornitura di Prodotti che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente. Rientrano in questa categoria tutti i Prodotti alimentari (incluse le bevande) le cui caratteristiche siano soggette ad alterazione anche in conseguenza di una conservazione non appropriata
- alla fornitura di Prodotti sigillati che non si prestano ad essere restituiti per motivi igienici o connessi alla protezione della salute e sono stati aperti dopo la consegna
- alla fornitura di Prodotti che, dopo la consegna, risultano, per loro natura, inscindibilmente mescolati con altri beni
- ai contratti in cui l'Utente ha specificamente richiesto una visita da parte del Titolare o un professionista incaricato ai fini dell'effettuazione di lavori urgenti di riparazione o manutenzione. Se, in occasione di tale visita, il Titolare o un professionista

incaricato fornisce servizi oltre a quelli specificamente richiesti dall'Utente o beni diversi dai pezzi di ricambio necessari per effettuare la manutenzione o le riparazioni, il diritto di recesso si applica a tali servizi o beni supplementari

- alla fornitura di registrazioni audio o video sigillate o di software informatici sigillati che sono stati aperti dopo la consegna
- alla fornitura di giornali, periodici e riviste ad eccezione dei contratti di abbonamento per la fornitura di tali pubblicazioni
- ai contratti conclusi in occasione di un'asta pubblica
- alla fornitura di alloggi per fini non residenziali, il trasporto di beni, i servizi di noleggio di autovetture, i servizi di catering o i servizi relativi alle attività del tempo libero qualora il contratto preveda una data o un periodo di esecuzione specifici

Per maggiori chiarimenti contattare il Titolare all'indirizzo e-mail help@roofus.it o chiamando il servizio clienti al numero 03321650076.

14. Modulo facoltativo per esercitare il diritto di recesso

L'Utente può recedere utilizzando il seguente modulo che dovrà essere compilato in ogni sua parte e inviato all'indirizzo e-mail help@roofus.it prima della scadenza del periodo di recesso:

Con la presente, comunico il recesso dal contratto di vendita o fornitura relativo al seguente prodotto _____

Ordine numero: _____

Ordinato il: _____

Nome e Cognome: _____

Indirizzo: _____

E-mail associata all'account da cui è stato effettuato l'ordine: _____

Data: _____

15. Garanzia dei Prodotti materiali per Utenti Professionisti

In relazione ai Prodotti materiali, agli Utenti Professionisti 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, scadenze e limitazioni (artt. 1490 e ss. c.c.).

16. Garanzia di conformità dei Prodotti materiali per Utenti Consumatori

Agli Utenti Consumatori viene riconosciuta la garanzia di conformità, prevista dagli artt. 129 e seguenti del Codice del Consumo, per tutti i Prodotti materiali venduti tramite l'Applicazione, fatta eccezione per le ipotesi di esclusione previste dall'art.128 del Codice del Consumo.

Il Titolare è responsabile nei confronti dell'Utente Consumatore di qualsiasi difetto di conformità che si manifesta entro due anni dalla consegna. Durante il primo anno, l'Utente Consumatore non è tenuto a dimostrare che il difetto esisteva al momento della consegna in quanto si presume che esistesse già a tale data, a meno che tale ipotesi sia incompatibile con la natura del Prodotto Materiale o con la natura del difetto di conformità.

Qualora l'Utente Consumatore intenda usufruire dei rimedi previsti dalla garanzia di conformità, dovrà inviare una comunicazione scritta all'indirizzo e-mail help@roofus.it o chiamando il servizio clienti al numero 03321650076.

Il Titolare darà tempestivo riscontro e indicherà all'Utente Consumatore la procedura da seguire.

Per quanto non previsto dalla presente clausola, si applicano gli articoli dal 128 al 135-septies del Codice del Consumo e gli articoli del codice civile in tema di formazione, validità ed efficacia dei contratti, comprese le conseguenze della risoluzione del contratto e il diritto al risarcimento del danno.

17. Diritti di Proprietà Industriale e Intellettuale

Tutti i contenuti dell'Applicazione, compresi testi, documenti, marchi, loghi, immagini, grafica, la loro disposizione e i loro adattamenti sono protetti dalla normativa sul diritto d'autore e dalla normativa a tutela dei marchi. L'Applicazione può contenere anche immagini, documenti, loghi e marchi di terze parti che hanno espressamente autorizzato il Titolare alla pubblicazione nell'Applicazione. Fatti salvi gli utilizzi strettamente personali, non è consentito copiare, alterare, distribuire, pubblicare o utilizzare i Contenuti senza autorizzazione specifica del Titolare.

18. Esclusione della garanzia

L'Applicazione viene fornita "così come è" e "come è disponibile" e il Titolare non fornisce alcuna garanzia esplicita o implicita in relazione all'Applicazione, né fornisce alcuna garanzia che l'Applicazione potrà soddisfare le esigenze degli Utenti o che non avrà mai interruzioni o sarà priva di errori o che sarà priva di virus o bug.

Il Titolare si adopererà per assicurare che l'Applicazione sia disponibile ininterrottamente 24 ore al giorno, ma non potrà in alcun modo essere ritenuto responsabile se, per qualsiasi motivo, l'Applicazione non fosse accessibile e/o operativa in qualsiasi momento o per qualsiasi periodo. L'accesso all'Applicazione può essere sospeso temporaneamente e senza preavviso in caso di guasto del sistema, manutenzione, riparazioni o per ragioni del tutto estranee alla volontà del Titolare o per eventi di forza maggiore.

19. Limitazione della Responsabilità

Il Titolare non potrà ritenersi responsabile verso l'Utente, salvo il caso di dolo o colpa grave, per disservizi o malfunzionamenti connessi all'utilizzo della rete internet al di fuori del controllo proprio o di suoi fornitori.

Il Titolare non sarà inoltre responsabile in merito a danni, perdite e costi subiti dall'Utente a seguito della mancata esecuzione del contratto per cause a lui non imputabili, avendo l'Utente diritto soltanto alla eventuale restituzione integrale del prezzo corrisposto e degli eventuali oneri accessori sostenuti.

Il Titolare non assume alcuna responsabilità per l'eventuale uso fraudolento e illecito che possa essere fatto da parte di terzi delle carte di credito e altri mezzi di pagamento, in quanto non entra in alcun modo in contatto con i dati di pagamento utilizzati (numero delle carte di credito, nome del titolare, password, etc.)

Il Titolare non sarà responsabile per:

- eventuali perdite di opportunità commerciale e qualsiasi altra perdita, anche indiretta, eventualmente subita dall'Utente che non siano conseguenza diretta della violazione del contratto da parte del Titolare
- errato o inidoneo utilizzo dell'Applicazione da parte degli Utenti o di terzi
- l'emissione di documenti o dati fiscali errati a causa di errori relativi ai dati forniti dall'Utente, essendo quest'ultimo l'unico responsabile del corretto inserimento

In nessun caso il Titolare potrà essere ritenuto responsabile per una somma superiore al doppio del costo pagato dall'Utente.

20. **Forza maggiore**

Il Titolare non potrà essere considerato responsabile per il mancato o ritardato adempimento delle proprie obbligazioni, per circostanze al di fuori del controllo ragionevole del Titolare dovute ad eventi di forza maggiore o, comunque, ad eventi imprevisi ed imprevedibili e, comunque, indipendenti dalla sua volontà.

L'adempimento delle obbligazioni da parte del Titolare si intenderà sospeso per il periodo in cui si verificano eventi di forza maggiore.

Il Titolare compirà qualsiasi atto in suo potere al fine di individuare soluzioni che consentano il corretto adempimento delle proprie obbligazioni nonostante la persistenza di eventi di forza maggiore.

21. **Collegamento a siti di terzi**

L'Applicazione potrebbe contenere collegamenti a siti/applicazioni di terzi. Il Titolare non esercita alcun controllo su di essi e, pertanto, non è in alcun modo responsabile per i contenuti di questi siti/applicazioni.

Alcuni di questi collegamenti potrebbero rinviare a siti/applicazioni di terzi che forniscono servizi attraverso l'Applicazione. In questi casi, ai singoli servizi si applicheranno le condizioni generali per l'uso del sito/applicazione e per la fruizione del servizio predisposte dai terzi, rispetto alle quali il Titolare non assume alcuna responsabilità.

22. **Privacy**

La tutela e il trattamento dei dati personali avverranno in conformità all'Informativa Privacy che può essere consultata alla pagina <https://roofus-it.zendesk.com/hc/it/articles/6056975420561-Privacy-Policy>

23. **Legge applicabile e foro competente**

Le Condizioni sono soggette alla legge italiana.

Per gli utenti Professionisti, per ogni controversia relativa alla Applicazione, esecuzione e interpretazione delle presenti Condizioni è competente il foro del luogo in cui ha sede il Titolare.

Per gli Utenti Consumatori ogni controversia relativa all'applicazione, esecuzione e interpretazione delle presenti Condizioni sarà devoluta al foro del luogo in cui l'Utente Consumatore risiede o ha eletto domicilio, se ubicati nel territorio dello Stato Italiano, salva la facoltà per l'Utente Consumatore di adire un giudice diverso da quello del "foro del consumatore" ex art. 66 bis del Codice del Consumo, competente per territorio secondo uno dei criteri di cui agli artt. 18, 19 e 20 del codice processuale civile.

È 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, in particolare in relazione al termine per l'esercizio del diritto di recesso, al termine per la restituzione dei Prodotti, in caso di esercizio di tale diritto, alle modalità e formalità della comunicazione del medesimo e alla garanzia legale di conformità.

24. **Risoluzione delle controversie online per Utenti Consumatori**

L'Utente Consumatore residente in Europa deve essere a conoscenza del fatto che la Commissione Europea ha istituito una piattaforma online che fornisce uno strumento di risoluzione alternativa delle controversie. Tale strumento può essere utilizzato dall'Utente Consumatore per risolvere in via non giudiziale ogni controversia relativa a e/o derivante da contratti di vendita di beni e fornitura di servizi stipulati in rete. Di conseguenza, l'Utente Consumatore può usare tale piattaforma per la risoluzione di ogni disputa nascente dal contratto stipulato online. La piattaforma è disponibile al seguente indirizzo: ec.europa.eu/consumers/odr/