

TERMINI GENERALI

Il presente documento vuole indicare le modalità e i casi in cui è possibile effettuare un “reso” di un articolo, la “sostituzione” di un articolo e le procedure con cui richiederli.

TERMINI GENERALI DI RESO

È possibile richiedere un **reso** di un articolo, e di conseguenza il rimborso del 100% del prezzo pagato per l'articolo, incluse eventuali spese di spedizione, solamente entro questi termini:

- il reso viene richiesto entro 14 giorni dalla ricezione. Come data di ricezione fa fede la data in cui l'articolo è stato consegnato all'utente nel negozio fisico o dal corriere.
- l'articolo che si vuole rendere deve essere integro, non utilizzato, senza segni di usura o danni.
- l'articolo deve essere restituito nell'imballaggio originale, con etichette e sigilli intatti.
- tutti gli eventuali accessori e componenti devono essere inclusi.
- è necessario fornire una prova di acquisto (es. numero d'ordine).

In ogni caso, prima di procedere con il rimborso all'utente, l'addetto dalla società al ritiro del prodotto effettuerà un controllo visivo dell'articolo al fine di verificare il soddisfacimento delle predette condizioni per il ritiro. A seguito dell'entrata in possesso del prodotto da ritirare e dello svolgimento del predetto controllo, in caso di soddisfacimento delle predette condizioni di reso, la relativa richiesta del cliente sarà accettata dalla società dando il via libera al rimborso totale dell'ordine.

TERMINI GENERALI DI SOSTITUZIONE

È possibile richiedere la **sostituzione** di un articolo, e di conseguenza ricevere gratuitamente un nuovo articolo, solamente entro questi termini:

- la sostituzione viene richiesta entro 24 mesi dalla data di acquisto. Come data di acquisto fa fede la data di ordine registrata nei sistemi delle società.
- il cliente è in grado di dimostrare che l'articolo ha un malfunzionamento legato a un difetto strutturale, slegato da qualsivoglia urto o utilizzo improprio, anche accidentale, del prodotto.

In ogni caso, prima di procedere con la richiesta di sostituzione del prodotto, l'addetto dalla società alla sostituzione del prodotto effettuerà un controllo visivo dell'articolo al fine di verificare il soddisfacimento delle predette condizioni per la sostituzione. A seguito dell'entrata in possesso del prodotto da sostituire e dello svolgimento del predetto controllo, in caso di soddisfacimento delle predette condizioni di sostituzione, la relativa richiesta del cliente sarà accettata dalla società dando il via libera alla sostituzione dell'articolo.

MODALITÀ DI RICHIESTA RESO

RICHIESTA DI RESO IN CASO DI ACQUISTO ONLINE

Qui si coprono i casi in cui l'utente acquista un articolo online e, dopo averlo ricevuto tramite corriere decide che vuole cambiare taglia, colore, che non lo vuole più e vuole il rimborso della spesa sostenuta.

1. L'utente entro i 14 giorni di calendario dalla ricezione dell'articolo online può richiedere il reso. Come data di ricezione si fa riferimento alla data di consegna da parte del corriere.
2. Se l'utente desidera chiedere il reso dell'oggetto deve scrivere una email a support@swagyourlife.com
3. L'utente dovrà fornire i seguenti dati:
 - a. numero ordine (es. O-1234-5678)
 - b. inviare foto e video in cui si dimostra che l'articolo rientra nei [termini generali di reso](#).
4. Se viene valutato che le condizioni minime per accettare il reso sono soddisfatte, l'utente verrà successivamente contattato dal dipartimento competente della società che comunicherà all'utente le modalità di invio del reso e trasmetterà all'utente la lettera di vettura da applicare sul pacco stesso. Verrà successivamente comunicato all'utente quando il corriere andrà presso il domicilio a ritirare il pacco.
5. Solamente a seguito del controllo visivo da parte dell'addetto dalla società al ritiro dell'articolo, la società potrà determinare se è possibile rimettere l'articolo oggetto di reso in vendita, e quindi concedere all'utente il 100% del rimborso speso per l'acquisto.
6. A partire dal 15 giorno della ricezione dell'articolo, dopo il predetto controllo visivo verrà comunicato via email all'utente se il reso è stato accettato o meno, dando prova delle motivazioni.
7. Nel caso in cui il reso non venisse accettato saranno addebitate all'utente le spese di spedizione per il rientro dell'articolo presso Swag.
8. In relazione ai resi richiesti entro 14 giorni dalla data di ricezione del prodotto o in caso di accettazione di reso, entro 14 giorni dalla ricezione del reso presso Swag, l'utente riceverà il 100% dell'importo speso per l'acquisto dell'articolo.

RICHIESTA DI RESO IN CASO DI ACQUISTO PRESSO UN BITCOIN POINT

Il fatto che l'articolo sia stato acquistato presso un negozio fisico, non comporta l'applicazione di una procedura di reso o sostituzione differente: è necessario seguire la stessa procedura presentata nel paragrafo [RICHIESTA DI RESO IN CASO DI ACQUISTO ONLINE](#).

RICHIESTA DI RESO IN CASO DI ACQUISTO PRESSO UN EVENTO/FIERA

Il fatto che l'articolo sia stato acquistato presso un evento/fiera, non comporta l'applicazione di una procedura di reso o sostituzione differente: è necessario seguire la stessa procedura presentata nel paragrafo [RICHIESTA DI RESO IN CASO DI ACQUISTO ONLINE](#).

MODALITÀ DI RICHIESTA SOSTITUZIONE

RICHIESTA DI SOSTITUZIONE IN CASO DI ACQUISTO ONLINE

Qui si coprono i casi in cui l'utente acquista un articolo online e, dopo averlo ricevuto tramite corriere, entro i 24 mesi dalla data di acquisto contatta Swag per manifestare che l'articolo è difettoso. Si tratta di una garanzia legale che non copre danni derivanti da usura o uso improprio.

1. L'utente entro i 24 mesi di calendario dall'acquisto dell'articolo online può richiedere la sostituzione dell'articolo in caso di malfunzionamento strutturale slegato da qualsivoglia urto o utilizzo improprio, anche accidentale, dell'articolo.
2. Se l'utente desidera chiedere la sostituzione dell'articolo in caso di malfunzionamento dell'oggetto, deve scrivere una email a support@swagyourlife.com
3. L'utente dovrà fornire i seguenti dati:
 - a. numero ordine (es. O-1234-5678)
 - b. inviare foto e video in cui si dimostra che l'articolo rientra nei [termini generali di sostituzione](#).
4. Se viene valutato che le condizioni minime per accettare la richiesta di sostituzione sono soddisfatte, l'utente verrà successivamente contattato dal dipartimento competente della società che comunicherà all'utente le modalità di invio dell'articolo malfunzionante e trasmetterà all'utente la lettera di vettura da applicare sul pacco stesso. Verrà successivamente comunicato all'utente quando il corriere andrà presso il domicilio a ritirare il pacco.
5. Solamente a seguito del controllo visivo da parte dell'addetto dalla società alla sostituzione dell'articolo, la società potrà determinare se l'articolo è effettivamente mal funzionante per difetti intrinseci all'articolo, e quindi concedere all'utente la sostituzione gratuita dell'articolo.
6. Dopo questo controllo visivo verrà comunicato via email all'utente se la sostituzione è stata accettata o meno, dando prova delle motivazioni.
7. In caso di accettazione verrà comunicato all'utente una data indicativa di spedizione del nuovo articolo.

RICHIESTA DI SOSTITUZIONE IN CASO DI ACQUISTO PRESSO UN BITCOIN POINT

Qui si coprono i casi in cui l'utente acquista un articolo presso un Bitcoin Point e, dopo averlo ricevuto utilizzato, entro i 24 mesi dalla data di acquisto, ritorna al Bitcoin Point per manifestare che l'articolo è difettoso.

1. L'utente entro i 24 mesi di calendario dall'acquisto dell'articolo presso un Bitcoin Point può richiedere la sostituzione dell'articolo in caso di malfunzionamento strutturale slegato da qualsivoglia urto o utilizzo improprio, anche accidentale, dell'articolo.

2. Se l'utente desidera chiedere la sostituzione dell'articolo in caso di malfunzionamento del prodotto, deve recarsi presso il Bitcoin Point in cui ha effettuato l'acquisto
3. L'utente dovrà dimostrare all'operatore del Bitcoin Point il malfunzionamento e dovrà fornire i seguenti dati:
 - a. numero ordine (es. O-1234-5678)
 - b. dimostrare che l'articolo rientra nei [termini generali di sostituzione](#).
4. Se viene valutato che le condizioni minime per accettare la richiesta di sostituzione sono soddisfatte, l'utente riceverà la sostituzione gratuita del prodotto.
5. Nel caso in cui non sia presente nel Bitcoin Point lo stesso identico articolo da dare in sostituzione gratuita, la società applicherà la procedura indicata nel paragrafo [richiesta di sostituzione in caso di acquisto online](#).

RICHIESTA DI SOSTITUZIONE IN CASO DI ACQUISTO PRESSO EVENTI/FIERE

- se l'utente acquista l'articolo in fiera/evento e, mentre l'evento è ancora aperto denota un malfunzionamento, la società adotterà le previsioni indicate nelle modalità descritte in materia di [sostituzione in caso di acquisto presso un bitcoin point](#)
- se l'utente acquista l'articolo in fiera/evento e denota un malfunzionamento quando l'evento è finito/non ha più l'opportunità di tornare allo stand per richiedere la sostituzione di quest'ultimo, la società adotterà le previsioni indicate nelle modalità descritte in materia di [richiesta di sostituzione in caso di acquisto online](#)

INFORMAZIONI LEGATE ALLO SPEDIZIONIERE

Per qualsiasi informazione legata alle spedizioni è necessario far riferimento ai T&C dello spedizioniere che sono riportati in [questo link](#).