Condizioni generali di vendita

Versione: 6 novembre 2026

1. Venditore e ambito di applicazione

Il negozio online rencelj.si è gestito da RENČELJ Proizvodnja kozmetike, d.o.o. POVIR, Povir 54/e, 6210 Sežana, Slovenia. Numero di registrazione: 5537100000. Partita IVA: SI33152390. La società è soggetta a IVA. Contatti: info@rencelj.com, telefono +386 41 503 089.

Queste condizioni disciplinano gli acquisti nel nostro negozio online. I diritti di legge qui descritti per il consumatore spettano alla persona fisica che acquista al di fuori della propria attività professionale o imprenditoriale. Agli acquirenti professionali si applicano le pertinenti norme di legge e gli eventuali accordi separati.

2. Prodotti, prezzi e informazioni prima dell'acquisto

Le caratteristiche principali, la quantità, gli ingredienti, le avvertenze e le istruzioni sono indicati nella pagina del singolo prodotto o sulla confezione. Le fotografie aiutano a presentare i prodotti; non escludono le caratteristiche dichiarate né la responsabilità di legge per la conformità.

I prezzi sono in euro e comprendono l'IVA. Prima dell'invio dell'ordine sono mostrati il prezzo dei prodotti, gli sconti applicati, le spese di consegna, l'eventuale supplemento per il metodo di pagamento scelto e l'importo totale da pagare. Al contratto concluso si applicano i prezzi e le condizioni concordati; successive modifiche al listino non li modificano unilateralmente.

3. Invio e conferma dell'ordine

Potete acquistare come ospiti o con un account cliente. Aggiungete i prodotti al carrello, scegliete le quantità e inserite i dati di fatturazione e consegna. Prima di inviare l'ordine potete correggere i dati, modificare le quantità o eliminare prodotti e scegliere un metodo di consegna e pagamento disponibile.

Con il pulsante di invio dell'ordine, che indica chiaramente l'obbligo di pagamento, inoltrate un ordine vincolante. Il contratto di vendita è concluso quando vi comunichiamo per email l'accettazione e la conferma dell'ordine. La conferma contiene i dati dell'acquisto. I messaggi relativi all'ordine non costituiscono un'iscrizione alla newsletter.

Conserviamo gli ordini in formato elettronico. I clienti registrati possono consultarli nel proprio account; ogni cliente può inoltre richiedere i dati del proprio ordine a info@rencelj.com. Conservate il messaggio di conferma e le informazioni sulle condizioni di acquisto. Comunicateci tempestivamente eventuali richieste di modifica o annullamento; il diritto di recesso previsto dalla legge resta invariato.

4. Pagamento e fattura

Sono disponibili i metodi di pagamento mostrati al checkout: carta di credito o debito, PayPal, bonifico sulla base di una fattura pro forma e contrassegno in Slovenia. Potete scegliere Apple Pay o Google Pay quando sono disponibili nella pagina di pagamento per il vostro dispositivo e la vostra carta.

Il supplemento di 1,00 EUR si applica esclusivamente al contrassegno in Slovenia ed è mostrato prima dell'invio dell'ordine. Non si applica a carta, Apple Pay, Google Pay, PayPal o bonifico. Il contrassegno non è disponibile all'estero. La spedizione gratuita non esonera da un supplemento chiaramente indicato per il pagamento in contrassegno scelto.

Ricevete una fattura con i costi dettagliati in formato cartaceo oppure, con il vostro consenso, elettronico. Non addebitiamo separatamente l'emissione della fattura ordinaria. I dati per il bonifico sono riportati sulla fattura pro forma.

5. Consegna e ritiro

Consegniamo nei Paesi disponibili al momento dell'ordine. Le spese di spedizione dipendono dal Paese di consegna, non dalla lingua selezionata sul sito. Tariffe e opzioni sono pubblicate nella pagina Spedizione e pagamento: https://rencelj.si/placilo-in-dostava/. I costi finali sono visibili prima dell'invio dell'ordine.

La spedizione in Slovenia costa 5,00 EUR ed è gratuita per un valore dei prodotti pari o superiore a 50,00 EUR. Negli altri Paesi supportati è gratuita per un valore dei prodotti pari o superiore a 100,00 EUR; sotto tale soglia si applica la tariffa del Paese selezionato. Le spese di spedizione e il supplemento per il contrassegno non concorrono al valore dei prodotti necessario per raggiungere la soglia.

Potete ritirare i prodotti presso Povir 54/e, 6210 Sežana, Slovenia. Contattateci per concordare il ritiro.

Consegniamo senza ingiustificato ritardo entro il termine concordato; se non è stato concordato un termine diverso, al più tardi entro 30 giorni dalla conclusione del contratto. Vi avvisiamo in caso di ritardo previsto o impossibilità di fornire un prodotto. In caso di ritardo conservate i diritti previsti dalla legge. Per la consegna organizzata da noi, il rischio di perdita o danneggiamento passa al consumatore al ricevimento materiale della merce, salve le eccezioni previste dalla legge.

6. 14 giorni per comunicare il recesso

Se acquistate come consumatori con un contratto a distanza, potete comunicarci il recesso entro 14 giorni dal ricevimento della merce, senza indicarne il motivo. Se un ordine viene consegnato in più spedizioni, il termine decorre dal ricevimento dell'ultima spedizione o dell'ultimo articolo, come previsto dalla legge.

Potete recedere utilizzando il modulo o un'altra dichiarazione inequivocabile. Per una comunicazione semplice e documentabile consigliamo un'email a info@rencelj.com oppure una lettera a RENČELJ Proizvodnja kozmetike, d.o.o. POVIR, Povir 54/e, 6210 Sežana, Slovenia. Indicate i dati che consentono di identificare l'acquisto e i prodotti interessati. L'uso del nostro modulo, l'indicazione di un motivo e la nostra autorizzazione preventiva non sono condizioni per il recesso.

Se il consumatore non è stato correttamente informato del diritto di recesso, il termine è prorogato ai sensi dell'articolo 137 della legge slovena sulla tutela dei consumatori (ZVPot-1).

7. Restituzione del prodotto e spese di reso

Restituite il prodotto senza ingiustificato ritardo e al più tardi entro 14 giorni dalla comunicazione del recesso. Il termine è rispettato se spedite il prodotto prima della sua scadenza. L'indirizzo per il reso è RENČELJ Proizvodnja kozmetike, d.o.o. POVIR, Povir 54/e, 6210 Sežana, Slovenia.

Per il recesso previsto dalla legge sostenete il costo diretto della restituzione se ne siete stati correttamente informati prima dell'acquisto. Conservate la prova di spedizione e proteggete adeguatamente il prodotto. Non inviate pacchi in contrassegno senza un accordo preventivo. La dicitura REKLAMACIJA sul pacco non è una condizione per esercitare i vostri diritti.

8. Rimborso dei pagamenti

In caso di recesso dall'intero contratto rimborsiamo tutti i pagamenti ricevuti, compreso il costo della consegna standard meno costosa da noi offerta. Se avete scelto espressamente una consegna più costosa, non è necessario rimborsare la differenza.

Rimborsiamo senza ingiustificato ritardo e al più tardi entro 14 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso. Possiamo trattenere il rimborso fino al ricevimento della merce restituita o della prova di spedizione, a seconda di quale evento si verifichi per primo, salvo che offriamo noi il ritiro. Utilizziamo lo stesso mezzo di pagamento dell'acquisto; un mezzo diverso solo con il vostro consenso espresso e senza costi aggiuntivi per voi.

9. Verifica del prodotto, confezione e diminuzione di valore

Potete manipolare la merce nella misura necessaria a stabilirne natura, caratteristiche e funzionamento. Rispondete di un'effettiva diminuzione di valore solo se deriva da una manipolazione che supera tale misura e se siete stati correttamente informati del diritto di recesso.

Non applichiamo una trattenuta forfettaria del 50%. L'eventuale diminuzione di valore viene valutata e motivata in modo concreto per il singolo prodotto. Una confezione esterna aperta o danneggiata, da sola, non comporta automaticamente la perdita del diritto di recesso. Proteggete comunque il prodotto adeguatamente per il trasporto.

10. Eccezione per prodotti sigillati per motivi igienici

Il diritto di recesso previsto dalla legge non si applica ai beni consegnati sigillati che, dopo l'apertura del sigillo, non sono idonei alla restituzione per motivi di tutela della salute o igiene, se il consumatore ha aperto il sigillo dopo la consegna. Questa eccezione non si applica automaticamente a tutti i cosmetici o solo perché è stata aperta la scatola di spedizione.

L'eccezione non limita i diritti relativi a un prodotto non conforme o danneggiato. Non esclude inoltre la nostra garanzia aggiuntiva di soddisfazione di 30 giorni alle condizioni indicate di seguito.

11. Prodotto non conforme, errato o danneggiato

La garanzia legale di conformità si applica indipendentemente dal recesso senza motivo e dalla nostra garanzia aggiuntiva di soddisfazione. Il venditore risponde di un difetto di conformità esistente alla consegna che si manifesta entro due anni dalla consegna. Se si manifesta entro un anno, si presume in generale che esistesse già alla consegna, salvo prova contraria del venditore o incompatibilità della presunzione con la natura del bene o del difetto.

Comunicateci il difetto di conformità entro due mesi dalla scoperta, descrivetelo con precisione e consentite l'esame del prodotto. Potete scrivere a info@rencelj.com o al nostro indirizzo postale. La comunicazione può essere fatta anche di persona; in tal caso ricevete una conferma. Le fotografie possono agevolare la gestione, ma non sono automaticamente una condizione per esercitare i vostri diritti.

Alle condizioni previste dalla legge potete inizialmente scegliere tra riparazione gratuita e sostituzione. Possiamo rifiutare il rimedio scelto solo se impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro. Ripristiniamo la conformità entro un termine ragionevole, non superiore a 30 giorni dalla comunicazione; per motivi ammessi dalla legge il termine può essere prorogato di un massimo di 15 giorni, informandovi del motivo prima della scadenza iniziale.

Alle condizioni previste dalla legge potete chiedere una riduzione proporzionale del prezzo o la risoluzione del contratto, in particolare se non ripristiniamo la conformità, il difetto persiste o è sufficientemente grave. Se il difetto si manifesta prima che siano trascorsi 30 giorni dalla consegna, potete chiedere la risoluzione e il rimborso dell'importo pagato. La risoluzione non è possibile per un difetto meramente lieve; l'onere di dimostrarne la lievità spetta al venditore.

Sosteniamo i costi necessari per far valere una richiesta fondata, compresi il trasporto o la spedizione necessari. Prima dell'invio possiamo aiutarvi a organizzare un ritiro adeguato. Se l'esistenza del difetto è contestata, vi informiamo per iscritto entro otto giorni dal ricevimento della richiesta. In caso di risoluzione per difetto di conformità rimborsiamo l'importo pagato al più tardi entro otto giorni dal ricevimento della merce o della prova di restituzione; per una riduzione proporzionale del prezzo, entro otto giorni dal ricevimento della richiesta.

Per agevolare la gestione, segnalateci quanto prima eventuali danni alla spedizione. Fotografie della confezione o un verbale del corriere sono utili, ma un ritardo di 24 ore o l'assenza di un verbale non escludono di per sé i diritti di legge. La garanzia legale di conformità è distinta dalla durata di conservazione del prodotto; rispettate anche le istruzioni d'uso e conservazione e le indicazioni sulla confezione.

12. Garanzia di soddisfazione Renčelj di 30 giorni

Per i prodotti acquistati nel nostro negozio online manteniamo una garanzia aggiuntiva di soddisfazione di 30 giorni. Se un prodotto non vi soddisfa, comunicatecelo entro 30 giorni dalla data di acquisto indicata in fattura. La garanzia si applica anche ai prodotti aperti e provati.

Scrivete a info@rencelj.com indicando i dati per identificare l'acquisto e il prodotto per cui richiedete la garanzia. L'acquisto può essere dimostrato con la fattura, una copia o altri dati che ci consentano di verificarlo. Restituite il prodotto al nostro indirizzo dopo aver concordato la modalità di reso. La sola prova del prodotto non è motivo per una trattenuta forfettaria.

Con questa garanzia aggiuntiva rimborsiamo il valore effettivamente pagato per il prodotto restituito. La spedizione iniziale è esclusa e il costo diretto del reso è a vostro carico. Rimborsiamo il valore del prodotto senza ingiustificato ritardo e al più tardi entro 14 giorni dal ricevimento del prodotto restituito, con lo stesso mezzo di pagamento o con un diverso accordo espresso e senza costi per voi.

La garanzia non copre danni dovuti a manipolazione impropria, uso contrario alle istruzioni o interventi del cliente sul prodotto. È un vantaggio aggiuntivo e non esclude, limita o sostituisce il diritto di recesso o i diritti per difetto di conformità previsti dalla legge. Se una richiesta soddisfa i requisiti di un diritto legale, non la tratteremo soltanto secondo le regole più restrittive di questa garanzia volontaria.

13. Dati personali, cookie e newsletter

Trattiamo i dati personali per eseguire l'ordine, comunicare e adempiere agli obblighi di legge; per altre finalità solo in presenza di una base giuridica adeguata. I dettagli e i vostri diritti sono descritti nell'informativa sulla privacy: https://rencelj.si/gdpr/. Trasmettiamo i dati necessari alla consegna o al pagamento ai relativi fornitori di servizi nella misura necessaria.

L'iscrizione alla newsletter è volontaria e separata dall'acquisto. Per iscriversi tramite il nostro modulo occorrono il vostro consenso e la conferma dell'iscrizione via email. Il solo acquisto non costituisce consenso a ricevere la newsletter. Potete annullare gratuitamente l'iscrizione tramite il link nel messaggio o scrivendo a info@rencelj.com. La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento precedente.

Le informazioni sui cookie sono disponibili su https://rencelj.si/piskotki/. Potete gestire le preferenze per statistiche e pubblicità nelle impostazioni dei cookie del sito; il rifiuto di queste finalità non impedisce un normale acquisto.

14. Reclami e risoluzione delle controversie

Potete inviare un reclamo a info@rencelj.com oppure a RENČELJ Proizvodnja kozmetike, d.o.o. POVIR, Povir 54/e, 6210 Sežana, Slovenia. Per assistenza potete chiamare il +386 41 503 089. Indicate i dati per identificare l'acquisto e descrivete il problema. Confermiamo il ricevimento e vi informiamo sulla gestione; rispettiamo gli eventuali termini specifici previsti dalla legge.

RENČELJ non riconosce alcun organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie dei consumatori come competente per le controversie che il consumatore può avviare ai sensi della legge slovena sulla risoluzione extragiudiziale delle controversie dei consumatori. Cerchiamo una soluzione amichevole. Ciò non limita il diritto alla tutela giudiziaria o altri diritti del consumatore.

15. Condizioni applicabili e tutela dei diritti

A ogni ordine si applicano le condizioni di cui siete stati informati al momento della conclusione del contratto. Le modifiche successive non incidono retroattivamente sui contratti già conclusi o sulle promesse già fatte. Nessuna disposizione di queste condizioni esclude o limita i diritti inderogabili del consumatore previsti dalle norme applicabili.