

## POLITICA DI RESTITUZIONE E RIMBORSO

Data di aggiornamento : 14-02-2021

### **1 – Prodotto difettoso e restituzione/rimborso**

Se, nonostante tutta la cura posta da Castalis nella preparazione degli ordini, uno dei Prodotti consegnati dovesse risultare difettoso, il Cliente avrà un periodo di sette (7) giorni dalla data di consegna per restituire il Prodotto difettoso a proprie spese per lo scambio o il rimborso. Affinché questa richiesta sia elaborata nel più breve tempo possibile, qualsiasi difetto deve essere notificato al Servizio Clienti Castalis, disponibile nella sezione "Contattaci" del Sito, che provvederà ad emettere un numero di autorizzazione alla restituzione.

Il pacco, insieme al numero di autorizzazione alla restituzione, deve essere restituito con affrancatura sufficiente all'indirizzo fornito dal Servizio Clienti Castalis.

Qualsiasi reclamo fatto dopo il periodo di sette giorni sarà respinto e Castalis sarà sollevata da qualsiasi responsabilità.

Se le condizioni di cui sopra sono soddisfatte, Castalis sostituirà o rimborserà il/i Prodotto/i difettoso/i e le spese di spedizione relative al/i Prodotto/i entro trenta (30) giorni dalla data di ricevimento del pacco da parte di Castalis.

### **2 – Diritto di recesso e restituzione/rimborso dei prodotti**

In conformità alla normativa vigente e all'articolo 50 della legge bulgara sulla protezione dei consumatori, tutti i Clienti hanno un diritto di recesso di quattordici (14) giorni liberi dalla data di ricevimento del loro ordine per i Prodotti Castalis. Alla fine di questo periodo, il diritto di recesso diventa irrimediabilmente nullo.

Entro questo periodo di quattordici (14) giorni, il Cliente deve esercitare il suo diritto di recesso con Castalis:

- O per mezzo di un modulo di recesso redatto in conformità con l'allegato n. 6 della legge bulgara sulla protezione dei consumatori (allegato n. 6) e reso disponibile su richiesta al servizio clienti Castalis;
- O con qualsiasi altro mezzo scritto inequivocabile, per esempio inviando una lettera o una email al servizio clienti di Castalis, fornendo le seguenti informazioni Cognome, nome, indirizzo, numero di telefono, indirizzo e-mail del Cliente, così come la descrizione dei Prodotti ordinati, la loro quantità, il numero d'ordine, la data dell'ordine e la data di consegna.

Al ricevimento del modulo di recesso o della suddetta comunicazione scritta, Castalis confermerà il ricevimento e fornirà al Cliente un numero di autorizzazione alla restituzione. Il Cliente dispone allora di altri quattordici (14) giorni per restituire, a sue spese, il/i Prodotto/i

ordinato/i se non sono di sua soddisfazione. Questo periodo decorre dal giorno dell'ottenimento del numero di autorizzazione di cui sopra.

I Prodotti Castalis che sono soggetti a ritiro devono essere restituiti nella loro confezione originale all'indirizzo fornito dal Servizio Clienti Castalis. I prodotti devono essere restituiti in condizioni nuove e adatte alla rivendita, cioè:

- Nessun prodotto aperto;
- Nessun prodotto danneggiato;
- Nessun prodotto danneggiato;
- Nessun prodotto danneggiato; nessun prodotto aperto;
- No Prodotto non conservato secondo le raccomandazioni indicate sulla confezione;
- In generale, nessuna alterazione o cambiamento di almeno uno dei Prodotti Castalis ordinati, che impedirebbe la restituzione del Prodotto Castalis.

I Prodotti devono essere accompagnati da tutti i loro accessori e accompagnati dal numero di restituzione fornito da Castalis. I costi e i rischi associati alla restituzione del prodotto sono a carico del Cliente. Se il prodotto viene perso dal trasportatore durante la spedizione, il Cliente sarà l'unico responsabile e non sarà rimborsato da Castalis.

Nell'ambito di questo diritto di recesso, e per i prodotti Castalis restituiti che sono incompleti, danneggiati, sporchi o inadatti alla rivendita, Castalis può rifiutare di rimborsare i prodotti restituiti, o applicare uno sconto all'importo del rimborso.

Qualsiasi pacco restituito all'indirizzo comunicato dal Servizio Clienti di Castalis e non contenente alcun elemento che permetta l'identificazione del Cliente, in particolare il numero di ritorno, non potrà essere rimborsato in nessun caso. Nessun reclamo da parte del cliente sarà accettato.

Se le condizioni di cui sopra sono soddisfatte, Castalis rimborserà al Cliente tramite bonifico bancario entro un massimo di trenta (30) giorni dalla data di ricevimento del pacco da parte di Castalis, le somme pagate dal Cliente, ad eccezione delle spese di spedizione e delle spese di restituzione dei Prodotti, che saranno a carico del Cliente.

I costi e i rischi associati alla restituzione sono a carico del Cliente. Di conseguenza, è responsabilità del cliente conservare tutte le prove di questo ritorno. Castalis raccomanda pertanto al Cliente di restituire i Prodotti per posta raccomandata.

### **3 - Garanzia commerciale "soddisfatti o rimborsati" e rimborsi dei prodotti**

Oltre al Diritto di Recesso (articolo 8 di cui sopra) e alle Garanzie Legali (articolo 10.1 di cui sopra), Castalis offre ai suoi Clienti un'ulteriore garanzia commerciale sui suoi Prodotti, la Garanzia "Soddisfatti o rimborsati".

Castalis si impegna a rimborsare tutti i Prodotti acquistati da qualsiasi Cliente che ne faccia richiesta alle condizioni indicate di seguito, se quest'ultimo non è soddisfatto alla fine del

programma che ha iniziato (il cui primo giorno è espressamente inteso come il giorno in cui il Cliente riceve i prodotti ordinati).

Per usufruire di questa garanzia commerciale, il Cliente deve prima assicurarsi e garantire di soddisfare le seguenti condizioni:

- Aver consumato il/i Prodotto/i per il quale chiede il rimborso durante tutto il periodo del programma che ha ordinato,
- Hanno rispettato scrupolosamente le porzioni giornaliere raccomandate da Castalis,
- Aver consumato il/i Prodotto/i come parte di uno stile di vita sano ed equilibrato, - Non aver consumato il/i Prodotto/i come sostituto di pasti variati ed equilibrati, - Avere ritirato un modulo di richiesta di rimborso dal Servizio Clienti Castalis.

Il Cliente ha allora un periodo di sette (7) giorni dall'ultimo giorno del programma iniziato per fare una richiesta di rimborso a Castalis, come segue:

- La richiesta di rimborso deve essere fatta per posta raccomandata con ricevuta di ritorno, indirizzata al servizio clienti di Castalis il cui indirizzo postale è indicato nella sezione "Contattaci" del Sito.
- Questa richiesta deve essere accompagnata da
- Il modulo di richiesta di rimborso precedentemente ritirato presso il Servizio Clienti Castalis, debitamente compilato con le informazioni richieste (cognome, nome, indirizzo, numero di telefono, indirizzo e-mail del Cliente, così come la descrizione dei Prodotti ordinati interessati, la loro quantità, il numero d'ordine, la data dell'ordine e la data di consegna), - Una copia stampata dell'e-mail di conferma dell'ordine inviata da Castalis al Cliente,
- Tutti i portapillole vuoti dei prodotti ordinati e consumati durante il programma,
- Un estratto conto bancario a nome del Cliente, per un rimborso da parte di Castalis tramite bonifico bancario.

Il costo dell'invio della richiesta di rimborso rimane a carico esclusivo del Cliente. Qualsiasi richiesta di rimborso che sia incompleta e/o fatta dopo il periodo di sette (7) giorni di cui sopra sarà respinta.

Se le condizioni di cui sopra sono soddisfatte, Castalis rimborserà il/i Prodotto/i entro trenta (30) giorni dalla data di ricevimento da parte di Castalis della richiesta di rimborso.

Questa garanzia "Soddisfatti o rimborsati" è strettamente limitata ad un solo rimborso di Prodotti, per Cliente, indipendentemente dal numero e dalla durata dei programmi iniziati.

**La tua soddisfazione assoluta è l'obiettivo numero uno della nostra politica di restituzione e rimborso.**

*Se lo desideri, per maggiori dettagli su questi termini e condizioni, puoi anche consultare le nostre Condizioni Generali di Uso e Vendita nella sezione corrispondente del Sito.*