

Termini e Condizioni di Servizio di Getir

Versione del 27 Ottobre 2022

I PRESENTI TERMINI E CONDIZIONI DI SERVIZIO (“**T&C**” o “**termini**”) SI APPLICANO UNICAMENTE AGLI UTENTI CHE SI TROVINO FISICAMENTE NEL TERRITORIO ITALIANO. SE UTILIZZATE IL **NOSTRO** SITO WEB O LA NOSTRA APP FUORI DALL’ITALIA, SI APPLICHERANNO TERMINI E CONDIZIONI DIFFERENTI IN BASE AL PAESE IN CUI VI TROVATE. L’APP MOSTRA LE T&C IN BASE ALLA POSIZIONE CONDIVISA DAL VOSTRO DISPOSITIVO.

1. I presenti termini

1.1 Oggetto dei presenti termini. I presenti T&C sono i termini e condizioni sulla base dei quali forniamo i prodotti da noi distribuiti e venduti (“**prodotti**”), nel caso in cui effettuate un ordine-acquisto (collettivamente, “**ordini**”) di un prodotto tramite la nostra App Getir (“**App**”), sia che richiediate la consegna dell’ordine all’indirizzo da voi indicato sia che l’ordine sia effettuato e ritirato all’interno dei locali o nei punti di ritiro appartenenti a e/o messi a disposizione da Getir (locali e punti di ritiro, collettivamente, “**GStores**”).

1.2 Perché è necessario leggerli. Quando effettuate un ordine di prodotti mediante l’App, accettate di essere vincolati dai presenti termini. Vi preghiamo di leggere i presenti termini attentamente prima di effettuare ordini. Nei presenti termini si precisa chi siamo, le modalità di fornitura dei prodotti, le modalità di modifica e cessazione del contratto, le modalità di risoluzione di eventuali controversie ed altre informazioni rilevanti per i servizi da noi messi a disposizione attraverso l’App. Vi preghiamo di contattarci se ritenete che vi sia un errore nei presenti termini o se sia necessario richiedere delle modifiche.

1.3 Aree servite. La nostra App è unicamente destinata alla promozione e alla vendita dei prodotti nelle aree situate all’interno della mappa delle destinazioni di consegna visualizzata sull’App (il “**Territorio**”). Non effettuiamo consegne al di fuori del Territorio. Di conseguenza, se cercate di effettuare un ordine con consegna a un indirizzo che si trova al di fuori del Territorio, ne daremo pronta comunicazione e non accetteremo il vostro ordine.

1.4 Servizio Click&Collect. Nel Territorio sono inoltre disponibili GStores dotati di dispositivi *in loco* (telefoni cellulari e/o tablet e/o pc e/o laptop, collettivamente “**Totem**”) che vi consentono di accedere alla vostra App ed effettuare un ordine da ritirarsi presso il GStore stesso. I GStores che offrono il servizio di acquisto e ritiro *in loco* (“**Servizio Click&Collect**”) saranno indicati nella App e riconoscibili grazie ad apposito cartello di apertura al pubblico ed altra segnaletica interna ed esterna che potrà comprendere, tra le altre, orari di apertura, norme di comportamento, eccetera.

L’operatività degli GStores e i prodotti disponibili ed ordinabili attraverso il Servizio Click&Collect è soggetta a variazioni, vi invitiamo quindi a verificarne la loro effettiva disponibilità prima di ogni ordine. Se un GStore non presenta cartello di apertura al pubblico, significa che non offre il Servizio Click&Collect.

1.5 L’App può essere utilizzata esclusivamente da clienti maggiorenni. L’App può essere scaricata e utilizzata esclusivamente da clienti maggiorenni, pertanto non dovete utilizzare l’App se avete meno di 18 anni. Utilizzando l’App dichiarate di avere almeno 18 anni di età e di avere la capacità giuridica di essere vincolati dai presenti termini e di utilizzare l’App in conformità con questi T&C, che comprendete e accettate pienamente *Non accettiamo acquisti di prodotti da parte di minori. Accettiamo acquisti di prodotti per bambini da parte di soggetti adulti.*

Per ulteriori dettagli in merito ad ordini effettuati dai minori, si veda l’articolo 6.15 che segue.

1.6 Prodotti vietati ai minori. Ai sensi dell’articolo 14 ter della Legge no. 125 del 2001, è vietata la vendita di bevande alcoliche ai minori. Getir si impegna rispettare i suoi obblighi sia legali che sociali come rivenditore di bevande alcoliche e di altri prodotti vietati ai minori, introducendo a tal fine una serie di controlli durante il processo d’ordine e consegna (a titolo esemplificativo, i nostri corrieri potrebbero verificare l’età nel caso in cui il cliente sembri avere meno di 18 anni), in linea con l’impegno a rispettare gli obblighi legali e sociali vigenti. Per ulteriori dettagli in merito alla consegna di prodotti vietati ai minori, si veda l’articolo 6.14 che segue.

2. Informazioni su di noi e come contattarci

2.1 Chi siamo. GETIR ITALY S.r.l. è una società con sede legale in Via Cino del Duca 5 – 20122 Milano, numero di partita IVA 11685670967 e di iscrizione presso il Registro delle Imprese di Milano MI-2619077.. Per ulteriori dettagli su di noi e sull'App, consultare la sezione delle Informazioni Legali nella Pagina di Supporto sull'App e nella scheda relativa alle Informazioni Legali sul nostro sito. Forniamo un servizio di pronta consegna di prodotti.

2.2 Contatti. Potete contattarci telefonando al nostro servizio clienti al n. [+39 02 8294 0654](tel:+390282940654) scrivendoci una e-mail a ciao@getir.com o scrivendoci all'indirizzo Via Cino del Duca 5 – 20122 Milano. La sede non è aperta al pubblico.

2.3 Come possiamo contattarvi. Nel caso in cui dovessimo contattarvi, lo faremo per telefono o per iscritto all'indirizzo e-mail o all'indirizzo postale fornito al momento della registrazione sull'App.

2.4 Definizione di "per iscritto" . I termini "per iscritto" o "scritto" nei presenti termini si riferiscono ai messaggi di posta elettronica e ai messaggi all'interno della nostra App.

3. Il nostro contratto con voi

3.1 Creazione di un account. Potrete iniziare ad utilizzare l'App scaricandola dagli appositi store online, compilando le sezioni previste per la registrazione, confermando il numero di cellulare e creando la password di autenticazione. In alternativa, potrete registrarvi con il vostro account Facebook cliccando sull'apposito link nella pagina di registrazione. A questo punto, attivando la funzione di geolocalizzazione, potrete visualizzare i prodotti e selezionare il prodotto che intendete acquistare. Vi impegnate a: (i) mantenere riservate le credenziali per accedere all'App, ed evitare che terzi non autorizzati accedano ad esse; vi assumete la responsabilità per eventuali conseguenze economiche derivanti dall'uso dell'App con le vostre credenziali da parte di terzi; e (ii) non utilizzare l'App per scopi illegali o proibiti; in particolare, acquisterete i prodotti attraverso l'App per uso o consumo personale, o l'uso e il consumo delle persone per conto delle quali siete legalmente autorizzati ad agire; e (iii) non utilizzare l'App per acquistare e fornire a minori prodotti ad essi vietati; e (iv) non modificare, riprodurre, duplicare, copiare, distribuire, vendere, rivendere o sfruttare a fini commerciali o non commerciali l'App e i prodotti con essa acquistati.

Inoltre dichiarate che tutte le informazioni fornite per scaricare l'App sono vere, complete e accurate. Ci riserviamo il diritto di negare l'accesso all'App in qualsiasi momento senza preavviso in caso di violazione da parte vostra di quanto previsto dal presente articolo 3.1 o in caso di vostre violazioni ad altri termini dei presenti T&C.

3.2 Carrello. E' possibile inserire i prodotti nel carrello virtuale senza obbligo di acquisto e modificare il contenuto del carrello e gli oggetti inseriti in qualsiasi momento prima di confermare l'ordine, utilizzando lo strumento per la correzione fornito e spiegato durante il processo di creazione dell'ordine.

3.3 Ammontare minimo d'ordine nel carrello. Gli ordini dei prodotti sono soggetti ad un ammontare minimo nel carrello che sarà indicato nell'apposita pagina dell'App. Alcuni prodotti potrebbero non essere conteggiati ai fini della spesa minima nel carrello. Sulla pagina del prodotto è specificato se un prodotto è escluso dal calcolo dell'ammontare minimo d'ordine nel carrello.

3.4 Modalità di inoltro degli ordini. E' possibile verificare i dettagli e il prezzo totale dell'ordine ivi inclusi, a titolo non esaustivo, l'ammontare di eventuali spese di consegna e costi del servizio connessi (complessivamente definiti "Costi Aggiuntivi") e correggere eventuali errori prima di procedere alla conferma dell'ordine e delle relative informazioni. È necessario verificare l'esattezza dei dettagli dell'ordine. Solo dopo aver cliccato sul tasto "Ordina e paga" si effettua un'offerta contrattuale vincolante relativa ai prodotti contenuti nel carrello virtuale.

3.5 Vi preghiamo di verificare attentamente l'ordine prima di inoltrarlo. Una volta inviato, l'ordine non potrà più essere modificato. Se desiderate comunque modificare l'ordine, dovrete cancellare l'ordine (v. articolo 7 – Diritto di cancellare dell'ordine) ed effettuare un nuovo ordine.

3.6 Accettazione dell'ordine. Confermando l'invio dell'ordine, il prezzo del/i prodotto/i e l'ammontare dei Costi Aggiuntivi connessi saranno addebitati direttamente sul vostro account/mezzo di pagamento. L'ordine si intende accettato nel momento in cui viene ricevuto da parte di Getir la quale invierà a tal fine un messaggio pop up sull'App a conferma dell'avvenuta ricezione dell'ordine.

3.7 Casi in cui non possiamo accettare il vostro ordine. Tutti i prodotti e gli ordini sono soggetti a disponibilità. Vi informeremo nel caso in cui il vostro ordine non potesse essere accettato e non procederemo all'addebito del prodotto. La mancata accettazione potrebbe essere dovuta a un errore di pagamento o a un'inaspettata carenza di risorse che non potevamo ragionevolmente prevedere (a titolo esemplificativo, nel caso in cui non dovessero essere disponibili abbastanza corrieri in un dato momento).

3.8 Numero d'ordine. Assegneremo un numero al vostro ordine e tale numero sarà automaticamente collegato al numero di telefono registrato sul vostro account. Se ci contattate telefonicamente per il vostro ordine, il nostro servizio clienti confermerà se il numero da cui state chiamando è lo stesso registrato sull'account da cui avete effettuato l'ordine. In caso affermativo, il nostro servizio clienti potrà accedere al vostro numero d'ordine e visionare i dettagli dell'ordine. In assenza di prova contraria, i dati registrati nel nostro sistema informatico costituiranno la prova di tutte le transazioni concluse con voi.

3.9 Buoni e sconti. Potremo occasionalmente offrire sconti e proporre offerte a nostra discrezione. Tutti gli sconti e le offerte sono soggetti a disponibilità e alle condizioni specifiche dello sconto o dell'offerta di cui alla Pagina delle Promozioni. Le campagne promozionali presenti nell'App possono essere organizzate istantaneamente, con target territoriali e basate su un determinato prodotto o metodo di pagamento. L'accesso alle campagne promozionali può essere limitato in base a diverse caratteristiche quali l'account Getir, il dispositivo, la carta di credito, l'indirizzo e-mail, la posizione ed altre informazioni per razionalizzarne l'uso e/o evitare che vengano usufruite più campagne contemporaneamente o cumulativamente. Ci riserviamo il diritto di modificare o annullare qualsiasi sconto o offerta, nel rispetto dei termini specifici stabili nella Pagina delle Promozioni (l'eventuale modifica o annullamento non saranno applicabili agli ordini già accettati). Le campagne promozionali sono soggette a termini e condizioni speciali disponibili di volta in volta.

3.10 L'eventuale inserimento di link a siti terzi non implica che promuoviamo, garantiamo, consigliamo o raccomandiamo questi siti. Questi collegamenti sono usati solo come riferimenti informativi, senza alcuna valutazione del contenuto, dei proprietari, dei servizi o dei prodotti ivi offerti.

4. I prodotti

4.1 I prodotti potranno essere leggermente diversi rispetto alle immagini. Le immagini dei prodotti sulla nostra App sono fornite esclusivamente a scopo illustrativo. Pur avendo fatto quanto possibile per rendere i colori in modo preciso, non possiamo garantire che i colori dei dispositivi visualizzati corrispondono perfettamente al colore effettivo dei prodotti. Il prodotto acquistato potrebbe essere leggermente diverso rispetto alle immagini mostrate.

4.2 La confezione del prodotto potrebbe essere diversa da quella mostrata. La confezione del prodotto potrebbe essere diversa da quella mostrata nelle immagini fornite sulla nostra App. Le confezioni e i materiali effettivi del prodotto potrebbero contenere più informazioni e/o informazioni diverse rispetto a quelle mostrate sulla nostra App. Tutte le informazioni in merito ai prodotti presenti sulla nostra App sono fornite a scopo meramente illustrativo. Si raccomanda di non fare affidamento esclusivamente sulle informazioni fornite sull'App. Si prega di leggere sempre le etichette, le avvertenze e le indicazioni fornite unitamente al prodotto prima di utilizzarlo o consumarlo. In caso di dubbi legati alla sicurezza o per qualsiasi altra informazione su un dato prodotto, si prega di leggere attentamente le istruzioni sull'etichetta o sulla confezione e di contattare il produttore.

4.3 Allergeni. Alcuni prodotti alimentari potrebbero contenere frutta a guscio o altri allergeni. Cercheremo di mostrare le informazioni relative agli allergeni per ogni prodotto alimentare. Qualora tali informazioni non dovessero essere immediatamente disponibili o se desiderate ottenere maggiori informazioni o informarci di eventuali allergie che potreste avere, vi preghiamo di contattarci ai recapiti di cui all'articolo 2.2 prima di effettuare un ordine. Non possiamo garantire che tutti i prodotti venduti siano privi di allergeni.

5. Diritto di apportare modifiche

5.1 Modifiche ai presenti termini. Potremmo occasionalmente modificare i presenti termini per ragioni giustificate, come l'evoluzione dei nostri servizi, requisiti legali e regolamentari e anche per evoluzioni tecnologiche ed esigenze commerciali. Le condizioni applicabili al vostro ordine sono quelle in vigore alla data di conferma dello stesso. Le condizioni modificate saranno applicabili agli ordini conclusi in un

momento successivo. Per il vostro archivio, vi preghiamo di stampare o salvare i presenti termini per il vostro riferimento futuro. In caso di modifiche ai presenti termini, potrete contattarci per richiedere copia dei termini in vigore al momento di un determinato ordine da voi realizzato.

5.2 Modifiche minori ai prodotti. Potremo apportare modifiche al prodotto:

(a) per ragioni di conformità a eventuali modifiche delle disposizioni di legge e dei requisiti regolamentari applicabili; e

(b) per introdurre piccoli adeguamenti tecnici e perfezionamenti, a titolo esemplificativo per far fronte a eventuali minacce alla sicurezza. Tali modifiche non riguarderanno l'uso del prodotto da parte vostra.

5.3 Modifiche sostanziali ai prodotti e ai presenti termini. In aggiunta a quanto precede, come anticipato nella descrizione del prodotto sulla nostra App, potremmo apportare le modifiche riportate di seguito ai presenti termini o ai prodotti. In tal caso, vi comunicheremo in anticipo l'introduzione di tali modifiche e potrete quindi contattarci per cancellare l'ordine/recedere dal contratto prima che le modifiche abbiano effetto, in caso di:

(a) modifiche sostanziali ai presenti termini per giustificate ragioni;

(b) modifiche ai metodi di pagamento; e

(c) modifiche delle condizioni in relazione a nuove offerte di prodotti e servizi.

6. Consegna dei prodotti

6.1 Costi Aggiuntivi. Tutti i Costi Aggiuntivi applicabili all'ordine saranno espressamente specificati e mostrati sull'App prima di procedere all'inoltro dell'ordine.

6.2 Tempi di consegna dei prodotti. Faremo quanto possibile per effettuare la consegna all'indirizzo da voi indicato al massimo entro due ore. Per ogni ordine, vi comunicheremo durante il processo d'ordine i tempi di consegna stimati. Una volta che avremo ricevuto l'ordine, potrete controllare l'App per ricevere aggiornamenti in tempo reale sullo stato di avanzamento dell'ordine, compresi i tempi di consegna stimati.

Qualora l'ordine sia stato effettuato all'interno del GStore attraverso il Totem, il nostro personale preparerà in tempo reale l'ordine (fermo restando la possibile attesa dovuta a situazioni contingenti quale, a mero titolo esemplificativo, la momentanea mancanza di personale libero), che vi verrà consegnato dopo aver accertato che l'ordine e il relativo pagamento siano andati a buon fine e che sia stata correttamente conclusa la sessione di accesso all'App tramite Totem. Resta inteso che siete gli unici responsabili della custodia e conservazione delle vostre credenziali di accesso all'App.

6.3 Non siamo responsabili di eventuali ritardi per motivi al di fuori del nostro controllo. Nel caso in cui la consegna dei prodotti dovesse subire un ritardo a causa di un evento imprevisto e al di fuori del nostro controllo (a titolo esemplificativo le condizioni meteorologiche, il traffico o un incidente), l'orario di consegna stimato visualizzato sull'App sarà aggiornato in tempo reale. Faremo quanto in nostro potere per ridurre al minimo le conseguenze di eventuali ritardi e, in tal caso, non saremo responsabili di eventuali ritardi dovuti a tale evento. In aggiunta a quanto previsto nell'articolo 6.5, nel caso in cui dovesse sussistere il rischio di un notevole ritardo, potrete contattarci per cancellare l'ordine e ricevere un rimborso per i prodotti pagati e non ricevuti.

6.4 Se non siete a casa al momento della consegna. Se non è presente nessuno al vostro recapito per ritirare la consegna e i prodotti non possono essere recapitati nella vostra cassetta di posta o lasciati in un luogo sicuro presso il vostro recapito, annulleremo il vostro ordine e otterrete un rimborso in conformità all'articolo 9.2.

6.5 I vostri diritti qualora non rispettassimo i tempi di consegna dichiarati. Purtroppo, nonostante l'impegno profuso non sempre le cose vanno secondo i piani e fattori imprevisti al di fuori del nostro controllo (quali a titolo meramente esemplificativo le condizioni meteorologiche e il traffico) potrebbero comportare ritardi nelle consegne dei vostri articoli. Potrete seguire lo stato di avanzamento del vostro ordine (ivi compresi i tempi di consegna stimati) sull'App. Se il vostro ordine ha maturato più di due ore di ritardo potrete cancellarlo, a condizione che non abbiate voi stessi provocato il ritardo (a titolo esemplificativo, perché ci avete fornito un indirizzo sbagliato o non vi siete presentati a ritirare il prodotto).

6.6 Cancellazione di un ordine a causa di un ritardo nella consegna. In caso di ritardo nella consegna ai sensi dell'articolo 6.5, è possibile annullare l'ordine di qualsiasi bene o rifiutare la merce consegnata. Se lo desiderate, potete cancellare l'ordine solo per alcuni beni ordinati (quindi, non tutti), a meno che il frazionamento non sia possibile e/o ne riduca significativamente il valore o ne cambi la destinazione d'uso. Vi rimborseremo qualsiasi somma corrisposta per la merce cancellata e i relativi Costi Aggiuntivi. Se i beni sono già stati consegnati, sarete responsabili della restituzione degli stessi a noi.

6.7 Responsabilità per i prodotti. Il prodotto ordinato sarà sotto la vostra responsabilità dal momento in cui voi o qualcuno da voi autorizzato a ricevere il prodotto lo riceve all'indirizzo indicato.

6.8 Proprietà dei prodotti. La proprietà dei prodotti sarà trasferita a voi al momento della consegna, purché sia stato effettuato il pagamento.

6.9 Cosa succede se non ci fornite le informazioni richieste. Potremmo aver bisogno che ci forniate alcune informazioni per consegnare i prodotti; a titolo esemplificativo, indicazioni nel caso in cui non dovessimo essere in grado di individuare il vostro indirizzo. Vi contatteremo per chiedere queste informazioni se necessario. Se non fornirete le informazioni richieste entro un lasso di tempo ragionevole dalla richiesta, o se fornirete informazioni incomplete o errate, potremmo cancellare l'ordine (e troverà applicazione l'articolo 9.2). Non saremo responsabili di eventuali ritardi nella consegna dei prodotti o della mancata consegna di qualsiasi parte dei medesimi nel caso in cui tali ritardi o la mancata consegna siano dovuti alla mancata comunicazione delle informazioni necessarie entro un lasso di tempo ragionevole dalla nostra richiesta .

6.10 Sospensione delle consegne di prodotti a voi. Potremmo dover sospendere la consegna di un prodotto già acquistato per:

(a) risolvere problemi tecnici o apportare modifiche tecniche minori;

(b) aggiornare il prodotto affinché sia in linea con le modifiche alle disposizioni di legge e ai requisiti normativi applicabili;

(c) apportare le modifiche al prodotto che vi abbiamo comunicato (v. articolo 5).

In tal caso, vi informeremo prontamente.

6.11 Non consegneremo i prodotti in caso di mancato pagamento. Nel caso in cui il pagamento non venga effettuato a tempo debito (v. articolo 11.3), non consegneremo i prodotti fino al saldo degli importi dovuti. Vi contatteremo per informarvi che il pagamento non è stato completato e che non provvederemo alla consegna dei prodotti. Ci riserveremo il diritto di cancellare l'ordine e vi verranno comunque addebitati i Costi Aggiuntivi relativi.

6.12 Consegna in luoghi pubblici e sul posto di lavoro. In caso di consegna in un luogo pubblico o sul posto di lavoro, è richiesta la vostra presenza per ritirare l'ordine. In vostra assenza, ci riserviamo il diritto di annullare l'ordine e vi verranno comunque addebitati i Costi Aggiuntivi.

6.13 Consegna in GStore. In caso di ritiro/consegna nei GStores, il nostro personale potrebbe richiedere di esibire un documento valido (anche in ottemperanza a quanto previsto dagli articoli 6.14 e 6.15 di seguito) e/o un codice d'ordine e/o la notificazione di disponibilità dell'ordine al fine di identificare la persona autorizzata al ritiro. E' richiesta la vostra presenza per ritirare l'ordine. In caso vi rifiutate di identificarvi o di rispettare le regole dello GStore (opportunamente segnalate e rese visibili), ci riserviamo il diritto di annullare l'ordine e vi verranno comunque addebitati i Costi Aggiuntivi e/o di gestione applicate dal GStore. All'interno del GStore siete tenuti a rispettare tutte le istruzioni segnalate da appositi cartelli, indicate dal nostro personale e le regole di comune rispetto e buona educazione.

6.14 Consegna di prodotti vietati ai minori. Tali prodotti potranno comprendere, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le bevande alcoliche. Effettuando un ordine per un prodotto vietato ai minori, confermate di essere maggiorenni. Voi o un soggetto maggiorenne dovrete essere presenti al ritiro e verificare la consegna di qualsiasi prodotto vietato ai minori. La merce non sarà lasciata incustodita. Ci riserviamo il diritto di porre in essere verifiche dell'identità appropriate, in ragione delle specifiche circostanze. Per esempio, i nostri corrieri potrebbero chiedere di esibire prova dell'età nel caso in cui il soggetto che ritira i prodotti sembri avere meno di 18 anni. I nostri corrieri accetteranno solo documenti d'identità ufficiali e validi e corredati di foto, quale un passaporto e/o una patente di guida a conferma dell'età. Potremmo trattenerne la merce per mancata esibizione di una prova dell'età o nel caso in cui non sia disponibile un altro soggetto adulto. Non venderemo o consegneremo alcolici a chiunque abbia, o sembri avere, meno di 18 anni. Effettuando un ordine, confermate di essere maggiorenni e ci riserviamo

il diritto di non effettuare la consegna in caso di dubbio. Ci riserviamo inoltre il diritto di rifiutare un ordine di prodotti vietati ai minori per qualsiasi motivo, ivi compreso il luogo di consegna specificato. Potremmo anche rifiutarci di consegnare alcolici a qualsiasi soggetto che sia o sembri essere sotto l'effetto di alcol o droghe o in stato confusionale o di ridotta capacità cognitiva derivante da qualsiasi causa; in tal caso, rimborseremo qualsiasi somma anticipata per tali prodotti, ma potremmo dedurre o addebitare un importo ragionevole a titolo di costi effettivi sostenuti, quali i Costi Aggiuntivi.

6.15 Altre verifiche. Ci riserviamo il diritto, ove necessario, di prendere qualsiasi misura ragionevole al fine di tutelarci da ordini fraudolenti o non validi, ivi compreso, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il diritto di richiedere ulteriori verifiche della vostra identità, età e altri dettagli rilevanti. Ove sussista il sospetto di un'attività fraudolenta o di una violazione dei nostri termini, potremo annullare il vostro ordine e vi saranno comunque addebitati i Costi Aggiuntivi.

7. Diritto di cancellare l'ordine

7.1 Quando potete cancellare i vostri ordini. I vostri diritti in relazione all'ordine cancellato dipendono da ciò che avete acquistato, dalla presenza o meno di difetti della merce, dalle modalità di esecuzione e dalla data di cancellazione dell'ordine:

- (a) Nel caso in cui la merce acquistata sia difettosa o descritta in modo fuorviante, potreste avere il diritto legale di cancellare l'ordine (o di ottenere la riparazione o la sostituzione del prodotto o la ripetizione del servizio, o ancora la restituzione di parte o dell'intero importo corrisposto), v. articolo 10;
- (b) In caso di cancellazione dell'ordine a causa di un'azione posta in essere o annunciata da noi, v. articolo 7.2;
- (c) In caso di ripensamento, v. articolo 7.3. E' possibile ottenere un rimborso se esercitate i vostri diritti entro il periodo di recesso, salvo eventuali deduzioni;
- (d) Nei casi previsti agli articoli 6.6 e 7.6.

7.2 Cancellazione dell'ordine a causa di un'iniziativa già intrapresa o che verrà intrapresa da parte nostra. In caso di cancellazione dell'ordine per una delle motivazioni di cui ai punti da (a) a (e) sotto elencati, l'ordine sarà cancellato con effetto immediato e vi verrà rimborsato l'intero importo versato per eventuali prodotti non forniti. Le possibili motivazioni sono le seguenti:

- (a) comunicazione da parte nostra di un'imminente modifica, che non sia di vostro gradimento, al prodotto o ai presenti termini (v. articolo 5.3);
- (b) comunicazione da parte nostra di un errore nel prezzo o nella descrizione del prodotto ordinato, a causa dei quali non desiderate procedere;
- (c) rischio di sostanziale ritardo nella consegna dei prodotti a causa di eventi al di fuori del nostro controllo;
- (d) sospensione della consegna dei prodotti per motivi tecnici o comunicazione dell'imminente sospensione per motivi tecnici; o
- (e) eventuali errori da parte nostra vi danno diritto ai sensi di legge di recedere dal contratto.

7.3 Esercizio del diritto di ripensamento (Diritto di recesso Art. 52 del Codice del Consumo italiano).

Potrete esercitare il diritto di ripensamento entro 14 giorni e ottenere il rimborso senza comunicare i motivi del recesso. Tali diritti sono illustrati in maggior dettaglio nei presenti termini. Desideriamo sottolineare che la maggior parte dei prodotti presenti sull'App sono articoli deperibili e il diritto di ripensamento previsto dalla normativa italiana non si applica a tali articoli. Per maggiori informazioni in merito ai prodotti ai quali non si applica il diritto di ripensamento vi preghiamo di consultare il successivo articolo 7.4.

7.4 Quando è escluso il diritto di ripensamento. Il diritto di ripensamento è escluso e non può esercitarsi in relazione:

- (a) a prodotti deperibili come frutta e verdura e alimentari che possono deteriorarsi velocemente o hanno una scadenza rapida;
- (b) a prodotti che recano un sigillo di protezione a fini di tutela della salute e igiene, qualora a seguito della ricezione la relativa protezione sia stata rimossa; e
- (c) a qualsiasi prodotto che sia stato mescolato ad altri articoli successivamente alla consegna, e non possa più esserne separato.

7.5 Tempistiche per l'esercizio del diritto di ripensamento. Qualora sussista il diritto di ripensamento, la scadenza entro la quale l'ordine deve essere annullato dipende dai prodotti che sono stati ordinati e dalle modalità di consegna. L'ordine deve essere di norma annullato entro 14 giorni dalla data di ricezione della merce da parte vostra (o della persona da voi autorizzata).

7.6 Cancellazione dell'ordine in assenza di inadempimenti da parte nostra e nei casi di esclusione del diritto di ripensamento. Nei casi in cui sia escluso il diritto di ripensamento (come previsto dall'articolo 7.4) e in assenza di inadempimenti da parte nostra, sarà possibile cancellare l'ordine prima che lo stesso sia completato, ma potreste dover pagare i costi da noi comunque sostenuti a seguito della cancellazione dell'ordine e avremo la facoltà di addebitarvi l'importo corrispondente all'intero prezzo degli articoli. Un contratto che prevede l'invio di prodotti si considera completato quando il prodotto è stato consegnato e pagato. In tali casi vi preghiamo di contattarci e di comunicarci.

7.7 Comunicazione di cancellazione dell'ordine. Al fine di cancellare l'ordine, vi preghiamo di inviare una comunicazione secondo una delle seguenti modalità:

(a) Telefono o posta elettronica. Contattate il servizio clienti al numero [+39 02 8294 0654](tel:+390282940654) o inviate una e-mail all'indirizzo ciao@getir.com. Vi preghiamo di fornire il vostro nome, indirizzo, i riferimenti dell'ordine e, ove disponibili, numero di telefono e indirizzo di posta elettronica.

(b) Tramite posta ordinaria. Stampate il [modulo](#) (Allegato 1) e inviatelo tramite posta all'indirizzo indicato sullo stesso. Oppure inviate una semplice comunicazione a tale indirizzo, specificando l'oggetto dell'acquisto, la data dell'ordine o della ricezione dello stesso e il vostro nome e indirizzo.

7.8 Restituzione dei prodotti a seguito della cancellazione dell'ordine. Se cancellate l'ordine per qualsivoglia motivo successivamente alla spedizione dei prodotti o alla data di ricezione degli stessi, siete tenuti a restituirci i prodotti. Vi preghiamo di contattare il servizio clienti al numero [+39 02 8294 0654](tel:+390282940654) o di inviare un messaggio di posta elettronica all'indirizzo ciao@getir.com per organizzare il ritiro. Qualora abbiate acquistato beni non deperibili e stiate esercitando il diritto di ripensamento (ove applicabile), dovrete consentirci di ritirare la merce ovvero spedirla a Getir Italy S.r.l. Via Cino del Duca 5 - 20122 Milano entro 14 giorni dalla data in cui avete comunicato l'intenzione di recedere dal contratto. Vi preghiamo di restituire gli articoli nell'imballaggio originale e senza rimuoverne le etichette. Qualora si tratti di articoli dotati di sigillo di protezione per motivi di igiene o sicurezza, vi preghiamo di adottare ogni ragionevole cautela evitando di rimuovere le protezioni durante l'esame della merce, a meno che non siate certi di voler trattenere i prodotti. Qualora i sigilli di protezione o le etichette siano stati rimossi o manomessi, non sarà possibile effettuare la restituzione del relativo articolo e nessun rimborso verrà corrisposto in relazione allo stesso (ivi compresi i Costi Aggiuntivi).

7.9 Resi. È vostra responsabilità spedirci tramite posta i beni per i quali volete esercitare il reso in conformità ai presenti termini ovvero, qualora ci abbiate richiesto di ritirare i prodotti, le spese di spedizione saranno a vostro carico. La presente disposizione non si applica tuttavia ai beni deperibili, salvo ove gli stessi siano non conformi, nel qual caso tali prodotti potranno essere restituiti.

7.10 Modalità di rimborso. Il rimborso avverrà in base alla modalità di pagamento utilizzata. Parte dell'importo del prezzo potrà tuttavia essere trattenuta, come indicato di seguito.

7.11 Trattenute sull'importo da rimborsare in caso di esercizio del diritto di ripensamento in relazione a merci non deperibili (ove applicabile). Qualora venga esercitato il diritto di ripensamento (ove applicabile):

(a) Potremmo ridurre il rimborso del prezzo (ad esclusione dei Costi Aggiuntivi) in ragione dell'eventuale riduzione nel valore delle merci, qualora tale riduzione sia dovuta al fatto che tali merci sono state da voi trattate secondo modalità che non sarebbero consentite all'interno di un negozio. Qualora il prezzo versato venga rimborsato prima di aver avuto l'opportunità di ispezionare le merci e dovessimo successivamente rilevare che tali merci sono state trattate secondo modalità inaccettabili, vi verrà addebitato un importo congruo.

(b) Il rimborso dei Costi Aggiuntivi sarà pari al totale dei costi aggiuntivi sostenuti all'atto dell'invio dell'ordine in relazione alle merci non deperibili su cui viene esercitato il diritto di ripensamento. Resta in ogni caso inteso che, qualora i Costi Aggiuntivi dovuti al momento della generazione dell'ordine, al netto della restituzione dei prodotti su cui è stato esercitato il diritto di ripensamento, sarebbero stati maggiori rispetto a quelli effettivamente da voi corrisposti, avremo la facoltà di trattenere dal rimborso la differenza tra i Costi Aggiuntivi effettivamente corrisposti e i Costi Aggiuntivi dovuti.

7.12 Tempistiche di rimborso. L'importo dovuto verrà rimborsato nel più breve tempo possibile. In caso di esercizio del diritto di ripensamento, il rimborso verrà effettuato entro 14 giorni dalla data in cui verrà notificato l'esercizio di tale diritto.

8. I diritti di cancellazione dell'ordine a noi spettanti .

8.1 Cancellazione dell'ordine in caso di vostro inadempimento. Potremo cancellare l'ordine/recedere dal contratto relativo a un prodotto in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta qualora:

- (a) non provvediate a versare l'importo dovuto importo alla relativa scadenza;
- (b) non rispettiate i requisiti indicati all'articolo 6.14;
- (c) sussista il sospetto di attività fraudolente, utilizzi impropri o in caso di mancato rispetto da parte vostra degli articoli 1,3,6 e 7 dei nostri termini e condizioni (o delle specifiche previsioni delle condizioni di eventuali promozioni, ivi indicate);
- (d) non forniate, entro un ragionevole lasso di tempo dalla relativa richiesta da parte nostra, informazioni necessarie alla fornitura dei prodotti, ad esempio il vostro indirizzo di consegna; ovvero
- (e) non ci consentiate di consegnare i prodotti entro un ragionevole lasso di tempo.

8.2 Obbligo di risarcimento in caso di inadempimento contrattuale. Qualora decidessimo di cancellare l'ordine per una delle circostanze di cui all'articolo 9.1 o di altre previsioni dei presenti termini, vi rimborseremo gli importi eventualmente anticipati per i prodotti non forniti, ma potremo trattenere o addebitare i costi effettivamente sostenuti a seguito dell'inadempimento contrattuale da parte vostra, quali ad esempio i Costi Aggiuntivi.

9. Problemi relativi al prodotto

9.1 Come comunicare eventuali problemi. Per eventuali domande o lamentele in merito a un prodotto, vi preghiamo di contattarci telefonando al nostro servizio clienti al numero [+39 02 8294 0654](tel:+390282940654) scrivendoci all'indirizzo ciao@getir.com.

9.2 Sintesi dei diritti a voi spettanti in relazione alla garanzia legale. Abbiamo l'obbligo giuridico di fornire prodotti che siano conformi al presente contratto e alla normativa in vigore in Italia. Nessuna delle disposizioni dei presenti termini potrà inficiare i diritti a voi spettanti ai sensi di legge. I prodotti da noi forniti beneficiano di diritto (laddove previsto dalla relativa legge applicabile), e senza alcun corrispettivo ulteriore, indipendentemente dal diritto di recesso e in conformità alle disposizioni di legge, (i) della garanzia legale di conformità per prodotti palesemente difettosi o danneggiati o non rispondenti a quanto ordinato nonché (ii) della garanzia legale nei confronti di vizi occulti derivanti da un difetto di materiali, di progettazione o produzione presente nei prodotti consegnati, e che rende tali prodotti non idonei a essere utilizzati. Vi ricordiamo che in ragione della garanzia legale di conformità:

- (a) Avete diritto alla relativa copertura per un periodo di due anni dalla consegna, nella misura in cui ci notificiate i vizi nel termine di due mesi dal giorno in cui li avete scoperti, salvo che li abbiamo riconosciuti;

- (b) potrete decidere di far riparare o sostituire il prodotto ordinato, nel rispetto delle condizioni previsti dall'Articolo 130 del Codice del Consumo italiano; e

- (c) sarete esentati dall'onere di provare l'esistenza di un difetto di conformità del prodotto durante i sei mesi successivi alla consegna dello stesso, salvo che ciò sia incompatibile con la natura del prodotto o del vizio o nel caso vi sia prova contraria.

Inoltre, la garanzia legale di conformità si applica indipendentemente da eventuali garanzie commerciali applicabili al prodotto. Potrete altresì decidere di escutere la garanzia per vizi occulti in conformità all'articolo 1490 del Codice Civile italiano. In tal caso, potrete scegliere di avvalervi dell'annullamento della vendita o della riduzione del prezzo di vendita ai sensi dell'articolo 1492 del Codice Civile italiano.

9.3 Limiti alla garanzia legale. La presente garanzia sarà in ogni caso limitata alla sostituzione o al rimborso di prodotti non conformi o difettosi. Non risponderemo in caso di utilizzo improprio, utilizzo a fini professionali, colpa o mancata manutenzione da parte vostra, così come in caso di normale deterioramento dei prodotti, incidente o forza maggiore.

9.4 Obbligo di restituzione dei prodotti rifiutati. Qualora intendiate esercitare la facoltà di rifiutare i prodotti, dovrete consentirci di ritirarli presso di voi. Vi preghiamo di contattare il servizio clienti al numero [+39 02 8294 0654](tel:+390282940654) o di inviare una e-mail all'indirizzo ciao@getir.com per organizzare il ritiro.

9.5 Nostro obbligo in caso di restituzione dei prodotti. Rimborseremo, sostituiremo o ripareremo i prodotti o le parti di essi soggetti a garanzia che siano individuati come non conformi o difettosi. Il rimborso dei prodotti considerati non conformi o difettosi verrà effettuato non appena possibile e al più tardi entro 30 giorni dal momento in cui la non conformità o il vizio occulto è stato da noi rilevato. Il rimborso verrà effettuato tramite la modalità di pagamento da voi utilizzata ovvero mediante accredito in conto corrente.

10. Prezzo e pagamento

10.1 Prezzi dei prodotti. I prezzi dei prodotti sono in euro (EURO) e sono comprensivi di IVA e spese di consegna se non indicato diversamente. Il prezzo corrisponde all'importo indicato sulle pagine dell'ordine all'atto dell'invio dello stesso da parte vostra. Faremo quanto ragionevolmente in nostro potere per garantire che il prezzo dei prodotti a voi comunicato sia corretto. Vi preghiamo tuttavia di consultare all'articolo 11.2 le procedure applicate qualora venga rilevato un errore nel prezzo del prodotto ordinato.

10.2 Prezzo errato. Faremo quanto in nostro potere al fine di evitare tale eventualità, può tuttavia accadere che il prezzo di alcuni prodotti sia errato. Di norma controlliamo i prezzi prima di accettare gli ordini, pertanto qualora il prezzo corretto del prodotto alla data dell'ordine fosse inferiore rispetto a quello da noi indicato in tale data, verrà addebitato l'importo minore.

10.3 Tempistiche e modalità di pagamento. Accettiamo pagamenti mediante MasterCard, Visa e American Express e comunque sui mezzi di pagamento di volta in volta indicati nell'App o nel GStore. Verrà effettuato un addebito sulla vostra carta di credito o debito all'atto dell'invio dell'ordine.

10.4 Come procedere se ritenete che l'importo addebitato non sia corretto. Qualora riteniate che l'importo da noi addebitato non sia corretto, vi preghiamo di contattarci senza indugio e di comunicarcelo.

10.5 Possibilità di riconoscere una mancia al corriere. Lasciare la mancia non è obbligatorio ed è puramente volontario ed il relativo importo viene addebitato in aggiunta all'ammontare dovuto per l'ordine. Vi è l'opportunità di selezionare diversi importi per la mancia, in aggiunta al prezzo dell'ordine, che sono mostrati sullo schermo per la mancia. La mancia selezionata verrà versata interamente al corriere selezionato, fatte salve eventuali trattenute che siamo obbligati a effettuare per fini fiscali. Cliccando sul tasto "Invia" dopo aver selezionato o inserito l'importo della mancia, (i) accettate di versare al corriere una mancia per l'importo selezionato e (ii) ci autorizzate ad addebitarvi l'importo selezionato tramite il metodo di pagamento utilizzato nel relativo ordine. Il pagamento di una mancia non può essere annullato dopo la consegna dell'ordine; cliccando sul tasto "Invia" l'intero importo della mancia verrà da noi incassato e non potrà essere restituito successivamente alla consegna dell'ordine.

10.6 Possibilità di riconoscere una mancia nel GStore. Anche nel caso dell'utilizzo del servizio Click Collect è possibile lasciare la mancia su base totalmente volontaria ed il relativo importo viene addebitato in aggiunta all'ammontare dovuto per l'ordine. Vi è l'opportunità di selezionare diversi importi per la mancia, in aggiunta al prezzo dell'ordine, che sono mostrati sullo schermo. La mancia selezionata verrà versata interamente all'addetto alla vendita selezionato o al congiunto del personale del GStore (a seconda di quanto indicato sullo schermo e/o dall'addetto alla vendita che vi darà istruzioni in merito), fatte salve eventuali trattenute che siamo obbligati a effettuare per fini fiscali. Cliccando sul tasto "Invia" dopo aver selezionato o inserito l'importo della mancia, (i) accettate di versare una mancia per l'importo selezionato e (ii) ci autorizzate ad addebitarvi l'importo selezionato tramite il metodo di pagamento utilizzato nel relativo ordine. Il pagamento di una mancia non può essere annullato successivamente alla consegna dell'ordine; cliccando sul tasto "Invia" l'intero importo della mancia verrà da noi incassato e non potrà essere restituito successivamente alla consegna dell'ordine.

11. La nostra responsabilità per eventuali perdite o danni da voi subiti

11.1 Non risponderemo in caso di perdite commerciali. I prodotti vengono forniti unicamente per uso e consumo domestico e privato. Qualora i prodotti vengano utilizzati a fini commerciali, aziendali o al fine di rivenderli, non risponderemo in alcun modo in caso di mancato guadagno, perdita di attività commerciali, interruzione delle attività aziendali ovvero perdita di opportunità commerciali.

11.2 Qualora il dispositivo che contiene l'accesso all'App venga smarrito o sottratto, vi preghiamo di comunicarlo immediatamente e di interrompere l'utilizzo di qualsivoglia carta di pagamento registrata sull'App, in caso contrario soggetti terzi potrebbero continuare ad effettuare ordini tramite l'App e i loro pagamenti potrebbero essere accettati. Non risponderemo in caso di utilizzo fraudolento dell'App da parte di terzi.

12. Utilizzo delle informazioni personali

12.1 Modalità di utilizzo delle vostre informazioni personali. Utilizzeremo le vostre informazioni personali secondo quanto indicato nell'Informativa sulla [Privacy per dell'App Mobile](#) e nell'Informativa sui [Cookies dell'App Mobile](#)

13. Cancellazione del vostro account

13.1 Potere chiudere in ogni momento il vostro account utente, inviando un e-mail al nostro Servizio Clienti, utilizzando le indicazioni fornite di seguito.

14. Altre condizioni importanti

14.1 Possibile cessione del presente accordo a terzi. I diritti e gli obblighi a noi spettanti in virtù dei presenti termini potranno essere ceduti a terzi. Vi contatteremo per informarvi qualora intendessimo procedere in tal senso. In caso di dissenso da parte vostra, potrete contattarci per recedere dal contratto entro 14 giorni dalla nostra comunicazione, e vi rimborseremo eventuali pagamenti effettuati in via anticipata per prodotti non ancora forniti.

14.2 Necessità del nostro consenso per cedere i vostri diritti a terzi. I diritti o gli obblighi a voi spettanti in virtù dei presenti termini potranno essere ceduti a un terzo solo ove abbiate ottenuto il nostro consenso scritto. Tuttavia, per l'intero periodo di validità della garanzia legale, la stessa potrà essere da voi ceduta a un soggetto che abbia acquistato il prodotto qualora tale soggetto possa provare, secondo criteri ragionevoli, di essere ora il titolare del prodotto.

14.3 Nessun diritto di terzi ai sensi del presente contratto. Il presente contratto è in essere tra noi e voi, e nessun altro soggetto avrà la facoltà di far valere qualsivoglia diritto in base allo stesso.

14.4 Qualora un tribunale dichiari che parte del presente contratto è illegittima, la restante parte resterà in vigore. Ciascuna clausola dei presenti termini è efficace indipendentemente dalle altre. Qualora un tribunale o altra autorità competente dichiari che qualsivoglia delle stesse è illegittima, le restanti clausole resteranno pienamente in vigore.

14.5 Eventuali ritardi nel far valere il presente contratto non inficeranno la possibilità da parte nostra di farlo valere in un momento successivo. Qualora non venga preteso immediatamente un adempimento da parte vostra ai presenti termini, o in caso di ritardo da parte nostra nell'intraprendere le azioni necessarie a seguito di una vostra violazione del presente contratto, ciò non vi esonera dall'obbligo di provvedere a tali adempimenti e non ci vieta di intraprendere azioni nei vostri confronti in un momento successivo. Ad esempio, il mancato sollecito da parte nostra in caso di mancato pagamento e la consegna puntuale dei prodotti non ci impedirà di pretendere tale pagamento in un momento successivo.

14.6 Lingua. I presenti termini appariranno nella lingua selezionata nell'App. Qualora siano tradotte in altre lingue, la versione italiana sarà l'unica vincolante in caso di controversie.

14.7 Prova. Il documento contenente i presenti termini è memorizzato su un supporto durevole sotto forma di immagine, in condizioni di sicurezza generalmente considerate affidabili. Potrete in qualsiasi momento effettuare il backup elettronico o stampare i presenti termini nel momento in cui le stesse vengono inviate unitamente alla e-mail di conferma dell'ordine. A tal fine, i presenti termini si considereranno prova del contratto stipulato da voi con noi. Riconoscete che il valore probatorio del presente documento non viene meno in virtù del fatto che lo stesso sia in forma elettronica.

14.8 Rinuncia. La mancata applicazione da parte nostra di qualsivoglia clausola dei presenti termini ovvero la rinuncia ad agire in caso di una violazione da parte vostra o di terzi non potrà in alcun modo essere considerata una rinuncia al diritto di far valere successivamente qualsivoglia delle clausole di cui ai presenti termini o di agire in relazione ad analoghe violazioni.

14.9 Procedura di risoluzione alternativa delle controversie e modalità per avviare un procedimento legale. Con la presente vi informiamo che è possibile ricorrere a una procedura di risoluzione alternativa delle controversie, come ad esempio la mediazione, in particolare rivolgendosi alla Commissione per la

mediazione al consumo (Art. 1141 e sss del Codice del Consumo). Le controversie potranno essere devolute ai fini della risoluzione online alla piattaforma [European Commission Online Dispute Resolution](http://ec.europa.eu/consumers/odr) disponibile al seguente indirizzo: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

14.10 Legge applicabile al presente contratto e giurisdizione. I presenti termini, così come qualsiasi relazione tra voi e noi, sono disciplinati dalla normativa nazionale ed internazionale vigente in Italia. Nella misura consentita legalmente per ogni questione giuridica derivante dalla esistenza, il contenuto e/o interpretazione dei presenti T&C o da qualsiasi relazione tra noi e voi ed eventuali azioni legali in relazione ai prodotti, il foro competente sarà quello della città di Milano. Nei casi disciplinati dal Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 il foro potrà essere quello di residenza del consumatore.

Allegato 1

Modulo standard di annullamento

(Compilare e restituire il presente modulo unicamente qualora si desideri recedere dal contratto)

A

GETIR ITALY S.r.l., Via Cino del Duca 5, 20122 Milano, Italia

+39 02 8294 0654

ciao@getir.com

Il/i sottoscritto/i [*] con il presente comunica/no di voler annullare il proprio contratto relativo alla vendita dei seguenti prodotti [*]/ alla fornitura dei seguenti servizi [*],

Ordinati in data [*]/ricevuti [*]/o ritirati (a seconda del caso) in data [*],

Nome del(i) consumatore(i)

Indirizzo del(i) consumatore(i),

Firma del(i) consumatore(i) (solo ove il presente modulo sia notificato in forma cartacea),

Data

[*] Cancellare ove appropriato