

INFORMATIVA SULLA GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ PER IL MERCATO ITALIANO

1. INFORMATIVA

Questo documento ha lo scopo di informarti su come la nostra Azienda rispetta l'obbligo di fornirti la Garanzia Legale di Conformità sui prodotti da te acquistati, per uso personale, presso i nostri punti vendita diretti che sono: il nostro e-commerce (www.kiwivapor.com) ed il nostro Negozio ufficiale, il KIWI Store Milano, situato in Corso di Porta Ticinese 50, Milano 20123.

I recapiti della nostra Azienda, responsabile di questa Informativa e della Garanzia legale stessa, sono i seguenti: MOTUS S.R.L. – VIA ELIANO 12, 00036 PALESTRINA, RM – PARTITA IVA: 18262401005 – PEC: motus-srl@legalmail.it. L'Azienda, dal momento della pubblicazione della presente Informativa, si farà carico anche della gestione delle Garanzie legali ancora in essere, relativamente a prodotti acquistati prima della pubblicazione.

Come consumatore, acquirente di un prodotto presso un nostro Punto vendita (Negozio fisico KIWI Store Milano, oppure Ecommerce), hai diritto alla Garanzia Legale che si applica in caso siano presenti dei Difetti di Conformità, come stabilito dal Codice del Consumo modificato dai D.lgs 170/2021 e 173/2021. Gli elementi principali della Garanzia legale, sono quelli che troverai nel seguito di questa Informativa.

2. DEFINIZIONE DI PRODOTTO

Con il termine “**prodotto**” in questa Informativa, ci riferiamo alla gamma delle varianti di **Sigaretta elettronica** a marchio KIWI e dei suoi accessori, ma non i liquidi di ricarica ed in generale tutti i materiali di consumo inerenti l'uso di una qualsiasi sigaretta elettronica.

3. CONTRATTO DI VENDITA

Il Contratto di vendita è quel tipo di accordo in base al quale ti trasferiamo la proprietà del prodotto che hai acquistato presso uno dei nostri punti vendita, pagandone il prezzo.

4. CONFORMITÀ DEL PRODOTTO AL CONTRATTO DI VENDITA

Per essere conforme al contratto di vendita, il prodotto che hai acquistato deve possedere i seguenti requisiti soggettivi:

- a) corrispondere alla descrizione, al tipo, alla quantità e alla qualità contrattuali e possedere la funzionalità, la compatibilità, l'interoperabilità e le altre caratteristiche come previste dal contratto di vendita;
- b) essere idoneo ad ogni eventuale utilizzo particolare concordato con noi;
- c) essere fornito assieme a tutti gli accessori e alle istruzioni, previsti dal contratto di vendita;
- d) essere fornito con gli aggiornamenti, se previsti dal contratto di vendita, per quel tipo di prodotti.

Il prodotto deve anche possedere i seguenti requisiti oggettivi:

- a) essere idoneo agli scopi per i quali si impiegano di norma prodotti dello stesso tipo, tenendo conto di altre disposizioni, dei codici di condotta dell'industria applicabili allo specifico settore;
- b) possedere la qualità e corrispondere alla descrizione di un campione, o modello di riferimento da noi presentato prima della conclusione del contratto;
- c) essere della quantità e possedere le qualità e altre caratteristiche, anche in termini di durabilità, funzionalità, compatibilità e sicurezza, normalmente presenti in un prodotto del medesimo tipo.

5. PRODOTTI A CUI SI APPLICA LA GARANZIA LEGALE

La Garanzia Legale si applica a tutti i prodotti che puoi acquistare sia sul nostro Ecommerce sia nel nostro Negozio ufficiale. Anche i prodotti acquistati presso i Negozi a marchio KIWI presenti in Italia (<https://www.kiwivapor.com/it/klocator/index/index>), sono coperti da Garanzia Legale di conformità, che però è a carico del venditore, ovvero del negozio che te lo ha venduto.

6. CASI IN CUI NON SI APPLICA LA GARANZIA LEGALE

In tutti i casi in cui un nostro prodotto sia stato manomesso o danneggiato, ad esempio nel caso in cui il prodotto sia stato smontato o riparato da un Centro assistenza non autorizzato, o usando pezzi di ricambio non originali ovvero non forniti da noi, la Garanzia legale non si può applicare. Ti ricordiamo che se il difetto o il danno è provocato da un'azione sotto la tua responsabilità, ad esempio per un danno accidentale o un caso fortuito, oppure per un utilizzo diverso da quello previsto per il prodotto, la Garanzia legale non si può applicare. La Garanzia legale non si applica anche a quei danni creati dal normale uso del prodotto, o per quanto riguarda la batteria, al normale decadimento dovuto all'uso.

7. CLIENTE CONSUMATORE

Il Consumatore, è la persona fisica che acquista il prodotto per un uso personale.

8. DURATA DELLA GARANZIA LEGALE

La Garanzia legale di conformità sui prodotti nuovi per uso personale, ha una durata di 24 mesi dalla data di

consegna del prodotto. Puoi segnalare il difetto in qualsiasi momento durante tutta la durata della Garanzia Legale e fino a due mesi dopo la scoperta del difetto stesso. Quindi puoi segnalare il difetto entro il termine ultimo di 26 mesi dall'inizio della Garanzia Legale.

9. INIZIO DELLA GARANZIA LEGALE

La Garanzia Legale inizierà dal momento in cui entrerai in possesso del prodotto, cioè quando ti sarà consegnato.

10. DIFETTO DI CONFORMITÀ

Il difetto di conformità si concretizza quando il prodotto, che è in tuo possesso, non sia per qualche motivo, non di tua responsabilità, corrispondente al prodotto che hai comprato e per cui hai pagato il prezzo richiesto. Perché ad esempio: funziona non correttamente, oppure non funziona, oppure ha caratteristiche inferiori a quelle dichiarate e che sono normalmente possedute da quella categoria di prodotti. E' un difetto di conformità anche quando il prodotto non è atto a svolgere le funzioni alle quali è normalmente destinato.

Potrai far valere la Garanzia legale se rileverai un difetto di conformità su un prodotto che hai acquistato presso i nostri punti vendita, oppure negozi a marchio. Nei negozi a marchio, cioè non gestiti direttamente da noi, ma nostri concessionari, della Garanzia legale è responsabile la proprietà del negozio stesso.

11. ONERE DELLA PROVA

Salvo prova contraria, come previsto dal Codice del Consumo, presumiamo che il difetto di conformità che si manifesta entro 12 mesi dal momento in cui il prodotto ti viene consegnato, esistesse già al momento della consegna, a meno che tale ipotesi sia incompatibile con la natura del prodotto, o con la natura del difetto che hai rilevato. Durante il secondo anno di garanzia, qualora tu non concordassi con le nostre conclusioni sulle cause del difetto, potrai rivolgerti ad un tecnico di tua fiducia, delle cui conclusioni dovremo tenere conto. Qualora la correttezza della diagnosi effettuata non sia condivisa anche da noi, ti chiederemo prova delle tue affermazioni relativamente alle origini del difetto.

La garanzia nel secondo anno perciò non verrà applicata solo se i nostri tecnici non riconosceranno il guasto da te segnalato come un difetto e tu non sarai in grado di provare che si sono sbagliati.

Nel caso in cui un cliente dovesse inviare false diagnosi, allo scopo di trarne un vantaggio, la Società garante si riserva azioni legali.

12. RIMEDI DISPONIBILI

Quando si verifichino le condizioni per applicare la Garanzia legale, i primi rimedi disponibili sono la Riparazione o la Sostituzione del prodotto. Nella maggior parte dei casi, noi operiamo la sostituzione del prodotto con uno nuovo, equivalente o superiore. In ogni caso comunque, i termini della Garanzia legale continueranno a decorrere dalla data della consegna iniziale del prodotto.

In caso di inapplicabilità dei primi due rimedi, In alternativa a tua scelta, puoi richiedere la riduzione del prezzo, o la risoluzione del contratto. La riduzione del prezzo che potrai ottenere è proporzionale alla diminuzione di valore del prodotto che hai acquistato rispetto al valore che avrebbe avuto se fosse stato conforme. Potrai invece, esercitare il diritto alla risoluzione del contratto di vendita inviando via PEC una dichiarazione scritta contenente la manifestazione della tua intenzione, quando non ci sia la possibilità, o sia troppo difficile, attuare uno dei primi tre rimedi.

In caso di acquisto multiplo, se il difetto di conformità riguarda solo alcuni dei prodotti consegnati a norma del contratto di vendita, potrai risolvere il contratto limitatamente ai prodotti non conformi. Se vorrai risolvere interamente il contratto di vendita, o solo limitatamente ad alcuni prodotti acquistati, potrai restituirci i prodotti a nostre spese, oppure richiederci il rimborso, dandoci prova di aver restituito o spedito il prodotto.

13. GARANZIA GRATUITA

Qualsiasi Intervento in Garanzia legale su un difetto di conformità del prodotto da te acquistato, nell'ambito dei casi previsti dalla presente Informativa, sarà senza spese, cioè non pagherai nulla per la risoluzione del problema di conformità e per il ritiro e riconsegna del prodotto, quando necessaria.

14. ALTRI NOSTRI OBBLIGHI

Noi come Azienda garante, siamo vincolati alle nostre dichiarazioni pubblicitarie relativamente alla garanzia legale, salvo nei casi: a) in cui non eravamo a conoscenza della dichiarazione pubblicitaria, cioè fatta da altri al nostro posto, oppure, b) la dichiarazione pubblicitaria è stata adeguatamente corretta entro il momento della conclusione del contratto, o ancora, c) la tua decisione di acquistare il prodotto non sia stata influenzata dalla dichiarazione pubblicitaria.

15. DOCUMENTAZIONE VALIDA PER OTTENERE LA GARANZIA

Potrai far valere la tua Garanzia Legale esibendo il documento d'acquisto in tuo possesso, che conserviamo anche sui nostri sistemi e che quindi, possiamo rintracciare usando i dati dell'intestatario del documento d'acquisto, ovvero il tuoi dati come consumatore. A titolo esemplificativo, costituiscono prova d'acquisto lo scontrino, oppure la ricevuta dell'ordine sul sito, la bolla di accompagnamento, ecc.

16. TEMPI DI RISOLUZIONE DEL DIFETTO

Quando si tratta di sostituzione del prodotto, normalmente ti spediremo il prodotto sostitutivo entro 72 ore dalla

verifica del problema del dispositivo, a meno che il prodotto sostitutivo non sia disponibile in magazzino e in questo caso, te lo spediremo appena possibile. Nel caso tu ci abbia portato il prodotto difettoso presso un nostro punto vendita, allora la sostituzione (qualora sia concordata questa soluzione) avverrà contestualmente. In caso di riparazione è comunque nostro standard, effettuare la riconsegna al massimo entro 30 giorni dal momento in cui ci segnalerai il difetto. Qualunque sia la soluzione applicata, ritireremo e riconsegneremo il prodotto riparato in modo che torni ad essere conforme, o sostituito con un prodotto nuovo e anche in caso di riparazione, i pezzi di ricambio utilizzati, saranno nuovi.

17. COME RICHIEDERE L'INTERVENTO IN GARANZIA

Potrai richiedere l'intervento in garanzia legale nei modi indicati qui di seguito che sono anche descritti sul nostro sito dedicato raggiungibile a questo indirizzo: <https://care.kiwivapor.com>

1. Potrai recarti presso uno dei punti vendita a marchio KIWI situati sul territorio italiano, portando il prodotto danneggiato per l'applicazione del rimedio, la risoluzione avverrà se possibile, contestualmente;
2. Potrai rivolgerti a uno dei 900 negozi abilitati a centro assistenza, il cui elenco potrai trovare al seguente link: <https://www.kiwivapor.com/it/it/locations> (ricercando per città);
3. Potrai chiamare il nostro call center, il cui numero di telefono è stampato nella confezione del prodotto e presente sul nostro sito (<https://care.kiwivapor.com/helpdesk/kiwi-vapor-3>);
4. Potrai richiedere assistenza compilando lo specifico modulo presente sul nostro sito al seguente link, <https://www.kiwivapor.com/it/contact>;
5. Potrai richiedere assistenza registrandoti o accedendo al tuo pannello utente sul sito, e selezionando il prodotto difettoso tra quelli da te registrati;
6. Potrai richiedere assistenza via email, all'indirizzo info@kiwivapor.com (connesso al nostro call center).

18. TRATTAMENTO DATI

Se vorrai richiedere il nostro intervento in garanzia per via telematica, nel modulo che compilerai, ti saranno richiesti i dati personali minimi per procedere all'intervento da parte nostra, che sono: Nome e cognome o ragione sociale, Email, telefono, data d'acquisto, prezzo di acquisto, data in cui si è manifestato il difetto, nonché indirizzo del luogo di eventuale ritiro e riconsegna del prodotto difettoso. Tratteremo come Titolari i tuoi dati minimi esclusivamente per la gestione dell'intervento in Garanzia e lo faremo secondo le prescrizioni del Reg. EU 679/2016, (GDPR) e della Norma nazionale, D.lgs 101/2018. Nella nostra Informativa Privacy troverai tutte le informazioni necessarie per far valere i tuoi diritti.

DISCLAIMER

La presente Informativa è stata personalizzata dall'Ufficio Legale di Garanteasy S.r.L. che ha operato su incarico dell'Azienda e sulla base delle richieste e delle informazioni da essa fornite, rispettando tutta la Normativa in vigore e la propria esperienza nel settore, al fine di ottenere una Informativa il più possibile completa, rispettando le indicazioni del Management di Vapour International D.o.o. (Capogruppo) che ne ha la piena responsabilità.

29 Maggio 2026

A cura dell'Uff. Legale di GARANTEASY S.r.l.

