

CONDIZIONI COMMERCIALI

Condizioni commerciali per la pagina web www.goldentree.it.

1) Introduzione

Tutti i contenuti pubblicati sul sito www.goldentree.it sono proprietà della società Golden Tree d.o.o. e possono essere utilizzati soltanto per fini non commerciali. Senza l'espressa autorizzazione da parte della società Golden Tree d.o.o. è vietata qualsiasi forma di riproduzione e/o distribuzione dei contenuti.

Golden Tree d.o.o si riserva il diritto di modificare i contenuti pubblicati sul sito <https://www.goldentree.it/>.

Le espressioni di queste Condizioni commerciali scritte al **maschile** valgono come neutrali e vengono applicate a tutti i generi.

Accesso alle informazioni

La società si impegna a garantire agli utenti il pieno accesso alle seguenti informazioni concernenti:

- l'identità della società (nome, sede legale, numero di registrazione della società);
- i contatti per una comunicazione tempestiva ed efficace tra l'utente e la società (e-mail, indirizzo);
- le caratteristiche principali delle merci e dei servizi;
- la disponibilità dei prodotti (ogni prodotto o servizio offerto dal sito dovrebbe essere disponibile entro un termine ragionevole);
- le condizioni di consegna dei prodotti o dell'erogazione del servizio (modalità, luogo e termini di consegna);
- i prezzi, stabiliti in modo chiaro ed inequivocabile, indicando anche eventuali imposte e costi di spedizione inclusi;
- le modalità di pagamento e di consegna;
- il periodo di validità dell'offerta;
- il termine per l'esercizio del diritto di recesso dal contratto e le condizioni di recesso, nonché le eventuali spese di restituzione a carico dell'utente;
- le specifiche delle procedure di reclamo, compresi i dati del personale di riferimento o del servizio di assistenza clienti.

2) Condizioni generali

Le presenti condizioni commerciali generali sono valide per la vendita delle merci e dei servizi pubblicati sul sito www.goldentree.it, il negozio online della società Golden Tree d.o.o., con sede legale all'indirizzo Alpska cesta 43, 4248 Lesce, Slovenia (di seguito: Golden Tree). Utilizzando il sito della Golden Tree, ogni utente dichiara di essere a conoscenza delle condizioni commerciali generali e di accettarle integralmente. Inviare un ordine in qualsiasi forma implica l'accettazione integrale delle presenti condizioni commerciali.

3) Ordinazione delle merci e dei servizi

Nel negozio online www.goldentree.it è possibile ordinare merci e servizi nei seguenti modi: Tramite il modulo d'ordine nel negozio online.

Per gli ordini eseguiti tramite modulo dal sito è obbligatorio indicare un numero di telefono e un indirizzo e-mail valido per poter informare l'acquirente sullo stato dell'ordine (gli eventuali SMS inviati all'acquirente sono gratuiti). Per l'annullamento dell'ordine si veda il punto 9.

L'acquirente riceve la fattura ovvero il contratto di compravendita al proprio indirizzo di posta elettronica dichiarato al momento dell'acquisto. Questo viene conservato presso la sede legale dell'ufficio contabilità Innovativni računovodski servis, Maja Vogrinc s.p., Ulica Mirka Vadnova 1, 4000 Kranj, Slovenia.

Tutti i documenti sono conservati in casseforti, che con le loro caratteristiche soddisfano delle regole ben precise.

Procedura dell'acquisto ovvero dell'ordine

Gli acquisti su tutti i siti della società Golden Tree vanno effettuati tramite l'apposito modulo d'ordine, inserendo i dati richiesti e cliccando il tasto di conferma. Inoltrando l'ordine l'acquirente accetta anche l'obbligo di pagamento.

- Scelta del prodotto: l'acquirente indica il prodotto selezionato e la quantità desiderata nel modulo d'ordine. Prima di confermare l'ordine, è sempre possibile verificare le caratteristiche del prodotto selezionato sul sito.
- Premendo il tasto "Procedi con l'ordine" si prosegue alla sezione successiva dove verranno richiesti i dati dell'utente e la modalità di pagamento desiderata.
- Conferma dell'ordine: una volta confermato l'ordine e accettato l'obbligo di pagamento, l'utente verrà indirizzato alla pagina di avvenuta conferma

dell'ordine. L'acquirente riceverà, inoltre, un'e-mail di conferma dell'ordine contenente il riepilogo dei dati, compresi quelli sul prodotto selezionato, sulla quantità, sul prezzo totale e sulle tempistiche di consegna.

- Cancellazione/rettifica dell'ordine: l'ordine è considerato confermato salvo annullamento da parte dell'acquirente. Al momento del ricevimento della conferma dell'ordine, Golden Tree verifica le scorte e le possibilità di consegna. Qualora la consegna del prodotto non fosse possibile entro il termine previsto, l'utente verrà informato per e-mail. L'acquirente può annullare o modificare l'ordine già evaso inviando all'indirizzo e-mail info@goldentree.it la richiesta di annullamento dell'ordine (è necessario indicare il numero dell'ordine da annullare) e creandone uno nuovo. La modifica dell'ordine è possibile entro le ore 07:00 del giorno successivo, vale a dire prima dell'elaborazione dell'ordine.
- Spedizione: Golden Tree prepara e invia i prodotti ordinati entro il termine stabilito e secondo la modalità di consegna selezionata. Confermando l'ordine l'acquirente si impegna a ritirare il pacchetto. In caso di mancato ritiro, l'acquirente assume i costi della società per la mancata consegna.

Salvo imprevisti, i prodotti verranno spediti entro e non oltre tre giorni lavorativi dalla conferma dell'ordine. La data di consegna (dopo che l'ordine viene affidato alla società di spedizione) dipende dalla società che consegna il pacchetto.

Prima della conferma e del pagamento, l'acquirente può verificare il dettaglio dell'ordine (prodotti, quantità, prezzi, ecc.).

4) Prezzi e offerte speciali

Tutti i prezzi indicati sul sito sono in euro e con IVA inclusa, ma non includono le spese di spedizione. Oltre al prezzo del prodotto, la fattura emessa contiene le spese di spedizione nell'importo indicato sul modulo d'ordine. Le offerte speciali (gli sconti) possono essere settimanali o giornalieri, a seconda delle richieste e delle scorte disponibili.

Le imprese ossia i clienti soggetti a IVA devono fornire il proprio numero identificativo IVA o il codice fiscale al momento dell'ordine. I prezzi valgono dal 26/01/2023 fino ad annullamento o modifica delle disposizioni.

Codici promozionali

Al momento dell'acquisto, l'acquirente può inserire un codice sconto per abbattere il prezzo dell'articolo o servizio, e di conseguenza ridurre il valore complessivo dell'ordine.

I codici promozionali (ad eccezione della spedizione gratuita) non vanno ad alterare il prezzo dei seguenti servizi: spedizione, pagamento in contanti alla consegna, assicurazione del pacco e il servizio "Salta la fila".

I codici promozionali ovvero gli sconti non sono cumulabili, quindi per un singolo ordine può essere applicato un solo codice/sconto.

5) Metodi di pagamento

L'acquisto delle merci e dei servizi può essere saldato con le seguenti modalità:

- carta di credito,
- pagamento tramite PayPal con carta di credito o di debito,
- pagamento alla consegna – corriere GLS.

Nel primo caso il pagamento della merce avviene con carta di credito tramite uno dei seguenti servizi: Paymill, Checkout.com, Stripe.

Nel secondo caso il pagamento della merce avviene tramite il servizio PayPal; le commissioni vengono coperte dalla Golden Tree.

Nel terzo caso il pagamento della merce avviene alla consegna, vale a dire, al corriere espresso della GLS in contanti.

Alle persone giuridiche vengono applicate le stesse condizioni di ordine e di pagamento dei prodotti.

I costi di consegna ammontano a 4,90 EUR (GLS Corriere Espresso).

6) Assicurazione del pacco

Prima di concludere l'ordine, l'acquirente può scegliere se avvalersi dell'assicurazione del pacco. Con questo servizio aggiuntivo opzionale la spedizione sarà ulteriormente assicurata in caso di smarrimento o danni prima della consegna. Il costo aggiuntivo del servizio è di 1,90 EUR.

In caso di smarrimento o di danni al pacchetto, ci impegniamo a spedire un nuovo pacchetto immediatamente. In caso in cui il prodotto/ i prodotti non siano più disponibili, l'importo già versato viene rimborsato.

Il servizio, quindi, permette all'acquirente di EVITARE di presentare reclamo tramite corriere e di effettuare il reso a proprie spese. Con l'assicurazione, non c'è bisogno di ricorrere ad alcun processo di reclamo con i corrieri perché, inviando una fotografia delle condizioni del pacchetto danneggiato, l'acquirente ha diritto alla sostituzione immediata del pacchetto, senza alcun controllo fisico dell'articolo danneggiato. Il servizio NON permette all'acquirente di tenere l'articolo danneggiato. La restituzione del vecchio prodotto viene determinato dal venditore, in base al valore e all'ingenza dei danni.

7) Salta la fila (Precedenza di spedizione):

Prima di concludere l'ordine, l'acquirente può scegliere se spuntare il servizio opzionale Salta la fila per avere la precedenza sulla lavorazione della spedizione. Questo significa che l'ordine viene elaborato lo stesso giorno o al massimo il seguente giorno lavorativo. Il costo aggiuntivo del servizio è di 2,90 EUR.

Gli ordini prioritari vengono preparati e consegnati al corriere più velocemente degli altri, ma essendo che la spedizione è in carico a corrieri esterni, non possiamo assicurare che questi ordini verranno anche consegnati più velocemente, o che non ci saranno ritardi nella consegna a causa di situazioni imprevedibili (condizioni meteo estreme, problemi tecnici, ecc.). Questo servizio garantisce solo che questi ordini verranno da noi preparati e consegnati appena possibile.

8) Riserva di proprietà

Ci riserviamo il diritto di proprietà sulle merci e sui servizi venduti, che rimangono di proprietà della società anche dopo la consegna all'acquirente, fino al pagamento totale delle merci o dei servizi acquistati.

9) Scioglimento del contratto e restituzione delle merci

Prima della conferma, è possibile annullare l'ordine delle merci o dei servizi in qualsiasi momento.

L'acquirente ha diritto di comunicare entro quattordici (14) giorni dal ricevimento della merce di voler recedere dal contratto a Golden Tree (all'indirizzo email info@goldentree.it) senza dover comunicare la causa della

propria volontà. Il periodo di recesso decorre dal giorno seguente alla data di ricevimento della merce. L'unico costo aggiuntivo a carico dell'acquirente relativo al recesso dal contratto è il costo del reso dei prodotti (secondo il listino prezzi del corriere in caso di spedizione e a seconda del tipo di spedizione). Le merci devono essere restituite al venditore entro 14 giorni dal ricevimento della dichiarazione di recesso dal contratto (di acquisto).

L'acquirente deve restituire il prodotto nelle stesse condizioni e nelle stesse quantità in cui l'ha ricevuto, a meno che il prodotto non sia stato distrutto, danneggiato o perso, o che la quantità sia diminuita per cause estranee alla volontà dell'acquirente. L'acquirente può ispezionare il prodotto ordinato solo nella misura necessaria per poterne stabilire lo stato. L'acquirente è responsabile per l'eventuale diminuzione del valore dei prodotti risultante da una manipolazione dei beni diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento della merce. I prodotti oggetto di restituzione non possono essere utilizzati liberamente dall'acquirente fino alla risoluzione del contratto.

Qualora l'acquirente abbia usufruito di buoni, codici sconto o codici promozionali al momento dell'acquisto dei prodotti resi, questi vengono considerati come sconto e perciò non vengono restituiti all'acquirente. All'acquirente viene rimborsato solo l'importo versato. I buoni regalo vengono considerati mezzi di pagamento e verranno restituiti all'acquirente in forma di buoni regalo con un nuovo periodo di validità.

Il rimborso dei pagamenti versati (eccetto i costi aggiuntivi di spedizione dovuti alla modalità di consegna selezionata espressamente dall'acquirente diversa dalla modalità meno costosa di consegna offerta dalla società), verrà effettuato il prima possibile, entro e non oltre i 14 giorni dal ricevimento della merce. L'azienda provvede al rimborso del pagamento all'acquirente con lo stesso metodo di pagamento utilizzato da quest'ultimo, salvo il caso in cui l'acquirente abbia espressamente dichiarato il consenso all'utilizzo di un metodo di pagamento diverso e se questo non comporta alcun costo aggiuntivo all'acquirente. In caso l'acquirente scelga il pagamento in contanti alla consegna, il rimborso verrà effettuato tramite bonifico sul conto bancario dell'acquirente.

Il diritto al recesso dal contratto viene regolato dalle norme della Legge sulla protezione dei consumatori (Uradni list RS, št. 130/22, in seguito anche: ZVPot-1) (dall'articolo 134 a 145).

Ai prodotti resi deve essere allegata una copia della ricevuta e i dati personali dell'acquirente, nonché il numero del conto corrente personale sul quale dovrà essere versato il rimborso (in caso di pagamento alla consegna).

Qualora i prodotti o i servizi non funzionassero correttamente oppure non funzionassero secondo le aspettative dell'acquirente, si prega di inviare una comunicazione tramite il modulo di contatto o direttamente all'indirizzo e-mail info@goldetree.it. In tal modo, l'acquirente eviterà eventuali abusi e danni alle merci e/o dei servizi, e possibili danni ad altre cose.

Il diritto di recesso permette all'acquirente di disimballare il prodotto ordinato solo nella misura necessaria per poterne stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento della merce. Le presenti disposizioni non sono applicabili per ordini successivi al primo per lo stesso prodotto, in quanto l'acquirente ha potuto stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento delle merci già al primo ordine reso.

Salvo accordi diversi tra le parti contrattuali, l'acquirente non ha diritto al recesso dal contratto di cui al al primo comma dell'articolo 134 della Legge sulla tutela dell'acquirente per le tipologie di contratti che regolano (più precisamente disposte dall'articolo 135 della Legge sulla tutela dell'acquirente):

1. beni o servizi il cui prezzo è soggetto a variazioni di mercato che l'azienda non può controllare e che possono sopraggiungere durante il periodo di recesso del contratto;
2. beni creati su misura secondo le istruzioni dell'acquirente e modellati a seconda delle sue esigenze;
3. beni fragili o con una data di scadenza vicina;
4. fornitura di servizi che obbligano l'acquirente al pagamento qualora l'azienda adempia integralmente al contratto e la fornitura del servizio è iniziata previo consenso esplicito e accordo dell'acquirente a perdere il diritto al recesso dal contratto nel momento in cui questo venga adempiuto integralmente dall'azienda;
5. fornitura di audio, video o programmi sigillati se l'acquirente ha aperto il sigillo di sicurezza dopo la consegna;
6. fornitura di beni sigillati per i quali non è previsto il reso a causa di motivi di salute o di igiene se l'acquirente ha aperto il sigillo dopo la consegna;
7. fornitura di beni che, per loro natura, sono irrimediabilmente mescolati insieme ad altri oggetti;
8. fornitura di contenuti digitali che non sono forniti su supporto digitale fisico, se l'attuazione è già iniziata e quando il contratto obbliga l'acquirente al pagamento se:

– il consumatore ha precedentemente dato il consenso per l'inizio dell'attuazione nel periodo di recesso,

– l'acquirente ha riconosciuto di perdere il diritto di recesso dal contratto e

– l'azienda ha fornito un certificato ai sensi del sesto comma dell'articolo 132 o ai sensi del secondo comma dell'articolo 133 della Legge sulla tutela dell'acquirente.

10) Disposizioni generali

Qualora l'ordine contenesse più prodotti dello stesso tipo non utilizzabili, seguendo le istruzioni, entro 14 giorni dall'acquisto, l'acquirente ha diritto al rimborso dell'intero importo soltanto se entro il termine previsto per l'esercizio del diritto di recesso (14 giorni) restituisce all'indirizzo dell'azienda il restante della merce consegnata non utilizzabile. Se l'acquirente restituisce il prodotto con evidenti segni di manomissione, non ha diritto al rimborso e l'azienda si riserva il diritto di distruggere la parte restante dell'ordine senza restituirla all'acquirente.

Ad esempio: qualora l'ordine contenesse 3 confezioni di Golden Tree Omega 3 e l'acquirente non notasse i risultati desiderati, l'acquirente ha diritto al rimborso dell'intero importo soltanto se restituisce all'indirizzo dell'azienda prima della scadenza del termine di 14 giorni: una (1) confezione usata o vuota e due (2) confezioni di Golden Tree Omega 3 inutilizzate, in quanto la dose indicata per il primo mese di utilizzo del prodotto è soltanto quella contenuta in una sola confezione di Golden Tree Omega 3.

Se l'acquirente restituisce più di una confezione utilizzata di Golden Tree Omega 3 dopo la scadenza del termine di 14 giorni, non ha diritto al rimborso. Se l'acquirente restituisce il prodotto con evidenti segni di manomissione, l'azienda si riserva il diritto di distruggere la parte restante dell'ordine senza restituirla all'acquirente.

Complete Biotics / Premium Collagen Complex / Alpha Man / Active Move / Active Burn / Liver Complex / Sleep Well / Ageless / Spotless / Bloom / My Cycle/ /Gut Restore / Be Brain

Per l'acquisto dei prodotti Complete Biotics / Premium Collagen Complex / Alpha Man / Active Move / Active Burn / Liver Complex / Sleep Well / Ageless / Spotless / Bloom / My Cycle/ /Gut Restore / Be Brain l'acquirente ha diritto a un periodo di 60 giorni per esercitare il diritto di recesso dal contratto.

Il periodo di recesso decorre dal giorno seguente alla data di ricevimento delle merci. L'unico costo aggiuntivo a carico dell'acquirente relativo al recesso dal contratto è il costo del reso dei prodotti (secondo il listino prezzi del corriere in

caso di spedizione e a seconda del tipo di spedizione). Le merci devono essere restituite al venditore entro 30 giorni dal ricevimento della dichiarazione di recesso dal contratto (di acquisto).

Qualora l'ordine contenesse più prodotti dello stesso tipo non utilizzabili, seguendo le istruzioni, entro 60 giorni dall'acquisto, l'acquirente ha diritto al rimborso dell'intero importo soltanto se entro il termine previsto per l'esercizio del diritto di recesso (60 giorni) restituisce all'indirizzo dell'azienda il restante della merce consegnata non utilizzabile.

Perfettamente Donna

Per il prodotto Perfettamente Donna è possibile richiedere il rimborso dell'intero importo anche nel caso in cui l'acquirente fornisca prove di una trasformazione fisica soddisfacente ottenuta con il predetto programma.

Qualora l'acquirente volesse richiedere un rimborso dopo una trasformazione di successo, deve inoltrare la sua richiesta al nostro indirizzo e-mail. Con ciò l'acquirente acconsente all'uso dei suoi risultati, della sua storia e di altri materiali a scopi promozionali, trasferendo i diritti d'autore di tali materiali alla società Golden Tree.

Se l'acquirente non accetta queste condizioni, non ha diritto al rimborso.

11) Richiesta in caso di non conformità della merce

L'acquirente ha il diritto di esercitare i propri diritti in caso di non conformità della merce rispettando le disposizioni della Legge sulla protezione dei consumatori (regolate dall'articolo 81 all'articolo 87).

L'azienda fornisce all'acquirente la merce che soddisfa le disposizioni degli artt. 72, 73 e 74 della Legge sulla protezione dei consumatori, ove applicabile, ed è responsabile della non conformità della merce al momento della consegna.

L'azienda è responsabile per qualsiasi non conformità della merce che si verifica alla consegna o entro due anni dall'avvenuta consegna della merce.

L'acquirente può esercitare i propri diritti in caso di non conformità, denunciando i difetti di conformità riscontrati entro due mesi dal giorno in cui è stata rilevata la non conformità. L'acquirente ha il dovere di descrivere dettagliatamente la non conformità. L'acquirente può inviare l'avviso di non conformità all'indirizzo di posta elettronica info@goldentree.it. L'avviso deve essere accompagnato dalla fattura o dal numero dell'ordine all'avviso. L'acquirente deve rendere possibile all'azienda di ispezionare la merce per la

quale ha presentato il reclamo per la non conformità. In caso in cui la sussistenza della non conformità sia disputabile, l'azienda è tenuta a inviare una comunicazione scritta all'acquirente entro il termine di otto (8) giorni.

Il venditore non è responsabile dei difetti di conformità dei beni che si presentano dopo due anni dalla data della consegna.

I diritti di cui al primo comma dell'articolo 81 della Legge sulla protezione dei consumatori decadono dopo due anni dalla data in cui l'acquirente ha avvisato l'azienda della non conformità.

In caso di sussistenza della non conformità, l'acquirente che ne ha dato notizia all'azienda, ha diritto, nell'ordine sottostante, a:

1. esigere dall'azienda di stabilire gratuitamente la conformità della merce;
2. richiedere una riduzione del valore d'acquisto in proporzione alla non conformità o di recedere dal contratto e richiedere il rimborso dell'importo versato.

Le condizioni e i tempi previsti per stabilire la conformità sono disposti dall'articolo 82 della Legge sulla protezione dei consumatori, più precisamente:

- l'acquirente può richiedere al venditore di stabilire la conformità della merce in tempi ragionevoli e non superiori ai 30 giorni (il venditore può allungare i tempi di massimo 15 giorni a seconda della natura, della complessità della merce, della gravità della non conformità, ecc.; il venditore deve avvisare l'acquirente dell'allungamento entro e non oltre 30 giorni);
- l'acquirente può scegliere tra la riparazione e la sostituzione del prodotto salvo il caso in cui questo non sia possibile o rappresenti dei costi non proporzionali in confronto all'altra richiesta tenendo conto di tutte le circostanze.

A prescindere da quanto indicato sopra, l'acquirente può recedere dal contratto e richiedere il rimborso immediato dell'importo versato se il difetto si presenta entro 30 giorni dalla consegna della merce.

Il diritto di recesso dal contratto per la non conformità è stabilito dalle disposizioni degli artt. 52-59 del Codice del consumo (D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 ss.mm.ii).

12) Recensione di prodotti e di servizi

Tutti i visitatori del sito web possono lasciare una recensione per i prodotti pubblicati. La recensione non è collegata al profilo dell'acquirente.

Ogni recensione ricevuta viene controllata e verificata prima di essere pubblicata. Viene verificato il contenuto e la coerenza tra quest'ultimo e la votazione. Le recensioni filtrate non vengono incluse nelle recensioni generali.

L'azienda si riserva il diritto di rifiutare la pubblicazione di commenti/recensioni:

- potenzialmente sconvolgenti, offensivi o provocatori per terze persone;
- razzisti, sessisti, omofobi, privi di collegamento ai contenuti pubblicati;
- con richiami alla sessualità, abusi o altrimenti inappropriati;
- che contengano volgarità o altre offese esplicite;
- che violino le norme, sostengano o incoraggino comportamenti illeciti, soprattutto reati contro l'onore e la reputazione, altri reati o violazione dei diritti della personalità e la violazione dei diritti d'autore e simili;
- che rappresentino pubblicità di prodotti o servizi concorrenti;
- che contengano contatti quali numero di telefono, indirizzo o indirizzo e-mail o informazioni personali non ancora pubblici;
- che contengano collegamenti ad altre pagine web;
- scritti in lingue diverse da quella italiana;
- che descrivano o stimolino azioni che potrebbero minacciare la sicurezza o il benessere altrui;
- considerati messaggi non desiderati o "spam", messaggi pubblicati più volte contenenti contenuto simile o uguale;
- che non rispettino il contenuto principale della pagina web.

Tutti i commenti in cui il voto (il numero di stelle) e il contenuto sono coerenti e non violano le disposizioni di cui sopra, verranno pubblicati sul sito web indipendentemente dall'opinione positiva o negativa espressa.

13) Responsabilità

La società Golden Tree declina ogni responsabilità relativa a complicazioni o difficoltà derivanti dall'uso improprio delle merci e/o dei servizi. Allo stesso

modo, non compete ai dipendenti del centro assistenza del negozio online della Golden Tree risolvere personalmente eventuali problemi riguardanti l'uso delle merci e/o dei servizi.

La società Golden Tree declina ogni responsabilità relativa a eventuali problemi di funzionamento del sito www.goldentree.it, ad eventuali inesattezze nelle informazioni riportate o a danni che siano imputabili all'uso di informazioni inesatte o incomplete.

La società Golden Tree si riserva il diritto di recedere dal contratto o cancellare l'ordine, se si verificassero gravi errori nell'offerta. Con gravi errori si intendono elementi in base ai quali la società Golden Tree non stipulerebbe il contratto. Tra tali errori sono compresi evidenti errori di prezzo che possono essere dovuti a problemi tecnici o ad altri problemi.

La comunicazione viene effettuata esclusivamente tramite il sito e tramite posta elettronica.

14) Reclami e controversie

La società Golden Tree rispetta la legge vigente sulla tutela del consumatore. La società Golden Tree si impegna ad adempiere al proprio dovere ed istituire un sistema efficace per il trattamento dei reclami, designando una persona con cui l'acquirente potrà comunicare via e-mail in caso di problemi. I reclami possono essere comunicati via e-mail all'indirizzo info@goldentree.it. Entro tre giorni lavorativi la società invierà all'acquirente una conferma di ricezione del reclamo e lo informerà sui tempi previsti per il trattamento del reclamo e sullo stato dell'avanzamento della procedura.

La società Golden Tree si impegna a risolvere le eventuali controversie in modo consensuale.

Procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie

Conformemente alla normativa vigente, la risoluzione delle controversie che il consumatore potrebbe avviare in base all'art. 141 del Codice di consumo (D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 ss.mm.ii), potrà aver luogo solo e unicamente dinnanzi all'autorità competente per le procedure in materia. La società Golden Tree, in veste di venditore di beni e servizi mediante negozio online, pubblica sul proprio sito web il link alla piattaforma ODR per la risoluzione online extragiudiziale delle controversie. L'acquirente può accedere alla piattaforma cliccando [QUI](#).

La presente disposizione è in conformità con l'art. 141 del Codice del consumo (D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 ss.mm.ii) ed il Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori e che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004 e la Direttiva 2009/22/CE.

15) Cookie e pubblicità

I cookie sono stringhe di testo di piccole dimensioni che vengono salvate sui terminali degli utenti quando questi visitano un sito internet, che non sono dannosi per l'hardware o il software dei loro computer. L'installazione dei cookie dipende completamente dal browser utilizzato dall'utente. Questi può anche decidere di impedirne l'installazione o limitarla.

I cookie non sono dannosi e hanno sempre una scadenza determinata.

Nella legislazione italiana la regolamentazione dei cookie viene affidata al Garante della Privacy (art. 22 del Codice della Privacy), il cui articolo 22 rappresenta la base giuridica per la privacy degli utenti del web.

Il sito internet www.goldentree.it non utilizza cookie con finalità di memorizzazione dei dati personali, ma vengono utilizzati cookie di navigazione che permettono di monitorare le attività degli utenti sul sito e i loro interessi per garantire una migliore esperienza online dei nostri clienti. Navigando sul sito l'utente acconsente all'attivazione dei cookie.

Perché sono necessari?

I cookie sono essenziali per garantire un servizio online a misura di utente. Grazie ai cookie, l'interazione tra l'utente e il sito è più facile e veloce. I cookies, infatti, consentono al sito di salvare le preferenze di navigazione e le esperienze individuali dei singoli utenti; cosa che fa risparmiare tempo e permette una navigazione del sito semplice ed efficiente.

All'inizio di ogni sessione di ricerca nel negozio online, la società assegna a ogni utente un cookie di sessione finalizzato a garantire l'identificazione, il monitoraggio del carrello e la tracciabilità. Questo cookie ha la durata della singola sessione di ricerca e viene cancellato dopo un'ora di inattività. La società può inoltre inviare al terminale dell'utente alcuni cookie permanenti, tra i quali ad esempio il numero di identificazione dell'utente in forma cifrata che permette il suo riconoscimento automatico per le successive visite del negozio online e le recensioni dei prodotti, cosicché l'utente sappia quali prodotti ha già valutato. Vengono inviati indirettamente anche i cookie da parte di soggetti terzi, come

quelli del servizio di Google Analytics, per mezzo dei quali si acquisiscono informazioni statistiche in merito alle visite al sito web. La società può utilizzare questi dati a fini statistici in forma aggregata e anonima. Per garantire la sicurezza informatica, la società memorizza gli indirizzi IP dai quali gli utenti accedono al negozio online.

Come bloccare i cookie

L'utente decide da solo se acconsentire al salvataggio dei cookie sul proprio terminale o meno. Le impostazioni dei cookie possono essere monitorate e modificate all'interno del browser.

Per ulteriori informazioni sulle impostazioni dei cookie, selezionare il browser che si è soliti usare:

- [Chrome](#)
- [Firefox](#)
- [Opera](#)
- [Microsoft Edge](#)
- [Brave](#)
- [Safari](#)

In caso di modifiche o cancellazione dei file del browser contenenti cookie, o anche di modifiche o aggiornamenti del browser o del computer, è possibile che l'utente dovrà acconsentire nuovamente all'utilizzo dei cookie. Le procedure per la gestione e la disattivazione dei cookie variano a seconda del browser utilizzato. In caso di difficoltà si consiglia di consultare l'assistenza utenti del browser. È possibile disattivare il tracciamento da parte del servizio Google Analytics cliccando su questo [link](#).

I cookie utilizzati su questo sito

Nome del cookie	Scadenza	Azienda
U	2 mesi	Ad
wp_automatewoo_visitor_8959e840ebf05cfa4497ea44e25855b8	2 anni	Au
wp_automatewoo_session_started	Durata della sessione	Au
uid	1 anno	Ou

criteo_write_test	1 giorno	Out
IDE	1 anno	Do
test_cookie	1 giorno	Do
fr	2 mesi	Fac
_ga	2 anni	Go
_gat	1 giorno	Go
_gid	1 giorno	Go
__cfduid	1 anno	Me
__cfduid	1 anno	On
criteo	1 mese	Out
__cfduid	1 anno	Pay
Pookie	1 anno	Plis
um	1 mese	Plis
_hjIncludedInSample	Durata della sessione	Ho
PHPSESSID	Durata della sessione	Pop
woocommerce_cart_hash	Durata della sessione	Pop
woocommerce_items_in_cart	Durata della sessione	Pop
wp_woocommerce_session_8959e840ebf05cfa4497ea44e25855b8	2 giorni	Pop
popolnapostava_first_visit	1 anno	Pop
JSESSIONID	Durata della sessione	Ne

m	10 anni	Stri
__stripe_mid	1 anno	Stri
__stripe_sid	1 giorno	Stri
nsr	Durata della sessione	Stri
t_gid	1 anno	Tab
taboola_usg	1 anno	Tab
taboola_vmp	1 anno	Tab
B	1 anno	Yal
VISITOR_INFO1_LIVE	6 mesi	Yo
PREF	1 anno	Yo
YSC	Durata della sessione	Yo
uuid	1 mese	Fal
dspuuid-D66	1 mese	Fal
kuid	6 mesi	Kru
lidid	2 anni	Kru
cblon	4 giorni	Act
cbuid	60 anni	Act
cbuid_meta	1 settimana	Act
cto_tld_test	1 giorno	Act
ck1	6 mesi	Liv

drtn1450830285	6 mesi	Liv
rlas3	6 mesi	Liv
rtn1-z	6 mesi	Liv
AWSELB	Durata della sessione	Ch
tuuid	2 anni	Rev
tuuid_last_update	2 anni	Rev
um2	2 mesi	Rev
cmp999980028	1 mese	Rev

16) Protezione dei dati personali

Condizioni generali

Tutti i termini utilizzati in questa sezione sono quelli definiti dal vigente Decreto 101/2018 e dal Regolamento generale sulla protezione dei dati (ingl. *General Data Protection Regulation* o *GDPR*).

Golden Tree elabora i dati personali per garantire i servizi offerti dalla stessa. Golden Tree si impegna a rispettare la riservatezza dei dati personali e la privacy degli utenti dei propri servizi, adottando le misure organizzative e tecniche necessarie.

Golden Tree declina ogni responsabilità riguardante l'accuratezza, la completezza e l'aggiornamento dei dati inseriti da parte degli utenti. Golden Tree non trasmette dati a terzi, ad eccezione dei soggetti con i quali è stato concluso un accordo sulla protezione dei dati personali e che sono soggetti agli stessi obblighi contrattuali riguardo agli standard di protezione dei dati personali che vengono osservati dalla Golden Tree.

I dati raccolti vengono conservati sul territorio dell'Unione europea e non vengono esportati in altri stati.

Finalità del trattamento

Golden Tree utilizza i dati personali raccolti nel negozio online per poter adempiere ai propri obblighi contrattuali nei confronti degli utenti, e quindi per poter elaborare e spedire gli ordini.

Per certi specifici servizi (come ad esempio le regolari notifiche o altre attività promozionali) Golden Tree raccoglie i dati personali previo consenso espresso dei singoli. L'utente ha il diritto di annullare in qualsiasi momento il suo consenso in ottemperanza alle disposizioni di queste condizioni contrattuali.

Il consenso al trattamento, alla conservazione e alla comunicazione dei dati personali espresso tramite la partecipazione dell'utente a concorsi a premi o l'iscrizione alla newsletter, autorizza Golden Tree, quale titolare del trattamento degli archivi, il trattamento dei dati personali raccolti con la finalità di campionamento, esecuzioni di sondaggi ed elaborazione statistica per rilevare l'effettivo utilizzo dei servizi, personalizzare l'offerta e la segmentazione, eseguire ricerche di mercato, informare gli utenti sulle offerte speciali, novità e opportunità, inviare la newsletter o altro materiale promozionale via e-mail e telefono, informare gli utenti sui servizi offerti dal sito della Golden Tree e dai soggetti collegati.

Termini di conservazione dei dati

In caso di trattamento dei dati personali da parte di Golden Tree previo consenso, questi vengono conservati fino al ritiro del consenso al trattamento dell'utente con richiesta di rimozione degli stessi dal database.

Per il trattamento dei dati che seguono altri obblighi contrattuali (per esempio quello per l'elaborazione degli ordini, o comunque in base alle disposizioni normative) Golden Tree conserva i dati personali per il tempo necessario per conseguire le finalità della raccolta di tali dati, o per il tempo disposto dalla vigente normativa.

Esercizio dei diritti individuali

In caso di domande riguardo al trattamento dei dati personali, o per esercitare uno dei diritti di seguito descritti, si può scrivere a info@goldentree.it o inviare la richiesta per mezzo posta a Golden Tree d.o.o., Alpska cesta 43, 4248 Lesce, Slovenia.

Golden Tree può richiedere all'interessato ulteriori informazioni al fine di garantire l'identificazione esatta dell'utente nel caso questo eserciti i suoi diritti in materia di protezione dei dati personali. Golden Tree ha la possibilità di rifiutare la richiesta soltanto quando può provare che non si riesce ad identificare l'utente in modo certo.

Golden Tree è tenuta a rispondere alle richieste relative all'esercizio di uno dei diritti sotto riportati entro 30 giorni. In caso non sia possibile soddisfare appieno la richiesta nei tempi stabiliti, Golden Tree provvederà a comunicarlo all'acquirente con una spiegazione adeguata.

Diritto d'informazione

L'utente ha il diritto di richiedere quali dati personali vengono trattati da Golden Tree e su quali basi, in quale modo vengono trattati e per quanto tempo vengono conservati.

Diritto all'oblio

Qualora non si volesse più che i propri dati personali, conservati ed elaborati da Golden Tree, vengano trattati e a condizione che non vi siano motivi legittimi per la loro ulteriore conservazione, l'interessato ha diritto di chiedere disla cancellazione dei propri dati personali.

Diritto di rettifica, cancellazione e di opposizione

Scrivendo una mail al contatto di questa sezione delle Condizioni, l'interessato può in ogni momento richiedere la rettifica o la cancellazione dei propri dati personali, oppure opporsi al trattamento da parte di Golden Tree dei dati personali.

L'utente può annullare la sua iscrizione alla newsletter in qualsiasi momento inviando un messaggio all'indirizzo info@goldentree.it o seguendo le indicazioni riportate alla fine della mail promozionale (pulsante "Disiscrizione").

Per disiscriversi dagli SMS promozionali inviati, l'utente può cliccare il link disponibile alla fine dell'SMS ricevuto. Così facendo verrà reindirizzato alla pagina web su cui potrà scrivere il proprio numero di telefono o il numero a cui non vuole più ricevere gli SMS promozionali. Dopo aver inserito il numero di telefono dovrà cliccare sul pulsante rosso "Disiscrizione" e il numero di telefono verrà eliminato dal database dei numeri di telefono.

Gli utenti registrati possono smettere di usare il negozio online e cancellare la propria registrazione in qualsiasi momento. La cancellazione della registrazione va effettuata tramite una comunicazione scritta. Prima di inviare la richiesta di cancellazione l'utente deve completare eventuali pagamenti in sospeso, risultanti dagli acquisti nel negozio online. In linea con la politica sulla privacy adottata, Golden Tree provvederà alla riservatezza dei dati personali e alla privacy degli utenti del negozio online anche in caso di cancellazione della registrazione.

Diritto alla portabilità dei dati

L'utente ha il diritto di richiedere al responsabile del trattamento tutti i dati personali che lo riguardano e che sono stati trasmessi al titolare del trattamento in un formato strutturato, di uso comune e leggibile.

Diritto al ricorso giurisdizionale e di sanzioni

L'interessato ha il diritto di scrivere un reclamo all'autorità di controllo nonché il diritto al ricorso giurisdizionale contro la decisione dell'autorità di controllo o, in caso di inottemperanza da parte dell'autorità di controllo. In ogni caso, l'utente è pregato di fare prima reclamo direttamente alla Golden Tree inviando la comunicazione tramite e-mail.

Diritti legati all'automatizzazione del trattamento

L'interessato ha il diritto a non essere sottoposto a misure finalizzate esclusivamente alla tracciatura e all'analisi con mezzi di trattamento automatici.

In questo caso si può dare comunicazione di reclamo al contatto e-mail sopra riportato.

Diritto al ritiro del consenso

L'interessato ha il diritto di ritirare il proprio consenso all'ulteriore trattamento dei dati personali ottenuti previo consenso (per esempio per marketing diretto).

Informazioni sulla società:

Golden Tree d.o.o.

Alpska cesta 43

4248 Lesce, Slovenia

matricola: 6708501000

di identificazione IVA: SI28639103

La società è iscritta presso il Tribunale Distrettuale di Kranj, nr. registrazione SRG 2014/46021 del 17/10/2014

Capitale sociale: 7.500,00 EUR

Conto corrente aperto presso banca Lon d.d. Kranj, n°: SI56 6000 0000 0453 449

Le presenti Condizioni commerciali sono state aggiornate in data 15/02/2023.