Condizioni commerciali OLD

Condizioni commerciali generali per l'utilizzo di e/o l'acquisto sul sito web https://www.gogoldentree.it/ (di seguito: **Condizioni commerciali generali**).

1. Introduzione

Le Condizioni commerciali generali valgono per l'utilizzo del sito https://www.gogoldentree.it/, del Negozio online della società Golden Tree d.o.o. (di seguito: **Negozio online**) e/o l'acquisto della merce pubblicata sul sito web.

Utilizzando il sito della Golden Tree, ogni utente dichiara di essere a conoscenza delle Condizioni commerciali generali e di accettarle integralmente. Utilizzando il sito web l'utente è vincolato anche da tutti gli altri documenti menzionati nelle Condizioni commerciali generali, soprattutto dalla politica sui cookie e da quella sulla privacy, perciò si invita a leggerle attentamente prima dell'utilizzo. Se l'utente dovesse trovarsi in disaccordo con le Condizioni commerciali generali, la politica sui cookie o la politica sulla privacy, non può usare il sito web. Inviare un ordine in qualsiasi forma implica l'accettazione integrale delle presenti Condizioni commerciali generali, della politica sui cookie e di quella sulla privacy.

Tutti i contenuti pubblicati sulla pagina web sono proprietà della società Golden Tree d.o.o., Alpska cesta 43, 4248, Lesce, Slovenia (di seguito: **Società** o **Golden Tree d.o.o.**) e possono essere utilizzati soltanto per fini non commerciali. Senza l'espressa autorizzazione da parte della Società 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.gogoldentree.it/.

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, sede amministrativa, numero di registrazione della Società);
- i recapiti per una comunicazione tempestiva ed efficace tra l'utente e la Società (e-mail, indirizzo);
- le caratteristiche principali della merce;
- la disponibilità della merce (la merce offerta dal sito dovrebbe essere disponibile entro un termine ragionevole);
- le condizioni di consegna della merce (modalità, luogo e termini di consegna);
- i prezzi della merce, stabiliti in modo chiaro e inequivocabile, indicando anche eventuali imposte e costi di spedizione inclusi;
- le modalità di pagamento e di consegna;

- il periodo di validità dell’offerta;
- i termini 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 recapiti del servizio di assistenza clienti.

2. Acquisto della merce

I dati contenuti nella pagina web e le disposizioni delle Condizioni commerciali generali rappresentano l’offerta di acquisto. Si presume che il contratto di compravendita della merce venga concluso dopo la creazione dell’ordine dell’acquirente, nel momento in cui l’acquirente riceve un’e-mail con il riepilogo dell’ordine con il quale viene confermato l’ordine.

Il contratto di acquisto della merce, oltre all’ordine e alla conferma dell’ordine da parte della Società, include anche le presenti Condizioni commerciali generali, che sono disponibili sul sito web e che l’acquirente riceverà insieme alla conferma dell’ordine.

La Società si impegna a processare tutti gli ordini ricevuti, salvo in caso di circostanze eccezionali (ad esempio gli ordini che superano la disponibilità delle scorte in un determinato periodo). In caso di circostanze eccezionali la Società si riserva il diritto di rigettare parzialmente o integralmente l’evasione dell’ordine anche dopo l’invio della conferma dell’ordine. In caso di recesso (parziale o integrale) dal contratto, la Società si impegna ad avvisare tempestivamente l’acquirente, senza avere alcuna responsabilità nei confronti dell’acquirente stesso o di terze persone. La Società non ha l’obbligo di consegnare la merce oggetto dell’ordinazione da parte dell’acquirente e del recesso da parte della Società, come ai sensi del presente comma, tranne in caso di previa conferma della spedizione della merce tramite una notifica di conferma della spedizione.

Completando l’ordine tramite il form online è obbligatorio indicare un indirizzo e-mail e un numero di telefono validi ai fini delle comunicazioni gratuite sullo stato della spedizione.

2.1. Procedura dell’acquisto ovvero dell’ordine

L'utente può acquistare sul Sito come utente registrato o come ospite. Per registrarsi sul sito web, l’utente deve inserire i dati richiesti (nome, cognome, e-mail e password) e cliccare sul pulsante “REGISTRAZIONE”. Dopo aver effettuato l'accesso al proprio account, è possibile modificare i dati di contatto, gli indirizzi dell'account, gestire gli abbonamenti ai prodotti (compresa la scelta dei metodi di pagamento) e controllare la cronologia degli ordini.

Gli acquisti su tutti i siti della Società vanno effettuati tramite l’apposito modulo d’ordine rispettando i seguenti passi:

- Scelta della merce: l’acquirente indica il prodotto selezionato e la quantità desiderata nel modulo d’ordine. Premendo il tasto “AGGIUNTI AL CARRELLO” il prodotto viene aggiunto al carrello virtuale dell’acquirente.
- Inserimento dei dati: continuare facendo clic sul pulsante:

- o “VISUALIZZA CARRELLO”, dove è possibile verificare il contenuto dell'ordine, aggiungere l’eventuale codice sconto e, quindi, procedere alla cassa cliccando sul pulsante “PROCEDERE AL PAGAMENTO”, dove è possibile

inserire i propri dati, scegliere il metodo di pagamento e selezionare i servizi di consegna aggiuntivi, e proseguire cliccando sul pulsante “Riepilogo dell’ordine”. Se l'acquirente è un utente registrato, i dati verranno trasferiti dall’account, ma potrà modificare i propri dati in qualsiasi momento nell’account utente o prima di effettuare un ordine. Se i dati dell’acquirente (nome, cognome, indirizzo, ecc.) non sono inseriti per intero o sono inseriti in modo errato (ad esempio, l'uso di lettere nel codice postale), il sito web non permetterà di procedere alla verifica dell'ordine; oppure

- “PROCEDI CON L’ORDINE” si prosegue alla sezione successiva, dove verranno richiesti i dati dell’utente, la modalità di pagamento desiderata ed eventuali
note legate alla consegna della merce, per poi procedere cliccando sul pulsante “Riepilogo dell’ordine”. Se l'acquirente è un utente registrato, i dati verranno trasferiti dall’account, ma potrà modificare i propri dati in qualsiasi momento nell’account utente o prima di effettuare un ordine. Se i dati dell’acquirente (nome, cognome, indirizzo, ecc.) non sono inseriti per intero o sono inseriti in modo errato (ad esempio, l'uso di lettere nel codice postale), il sito web non permetterà di procedere alla verifica dell'ordine.

- Revisione dell'ordine: prima di effettuare un ordine, è possibile controllare le specifiche dell'ordine (merce, quantità, prezzo, ecc.) e i dati inseriti e correggere eventuali errori. Una volta selezionata la casella di accettazione dell'ordine con obbligo di pagamento e cliccato sul pulsante “Completa l'ordine”, l'ordine verrà effettuato. 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 spese di spedizione). Riceverà anche una copia delle Condizioni commerciali generali in formato PDF.
- Spedizione: in conformità con il termine stabilito nel secondo paragrafo di questa sezione delle Condizioni generali e per ogni prodotto presente sul sito web, la Società si impegna a preparare e spedire la merce utilizzando il metodo di spedizione concordato e a comunicarlo all’acquirente tramite e-mail, che includerà una conferma della spedizione e un link online per monitorare la spedizione. Confermando l’ordine l’acquirente si impegna a ritirare il pacchetto. In caso di non ritiro, l’acquirente assume i costi della società per la mancata consegna.
- Annullamento/rettifica dell’ordine: l’ordine è considerato confermato salvo annullamento da parte dell’acquirente. È possibile annullare l'ordine inviando una richiesta di annullamento a info@gogoldentree.it, insieme al numero dell'ordine che si sta annullando, oppure è possibile modificare l'ordine effettuando un nuovo ordine con nuovi dettagli sul sito web e inviando una richiesta di annullamento a info@gogoldentree.it, insieme al numero dell'ordine che si sta annullando. La rettifica dell’ordine è possibile entro le ore 07:00 del successivo giorno feriale, vale a dire prima dell’elaborazione dell’ordine.

Il tempo di consegna stimato per ogni prodotto è indicato per ogni prodotto pubblicato sul sito web. La Società si impegna a spedire i prodotti entro e non oltre due giorni feriali dalla data della conferma dell’ordine. Nonostante questo, potrebbero verificarsi circostanze eccezionali e impreviste al di fuori del controllo della Società, per le quali non è possibile elaborare e spedire gli ordini entro tale termine. In tal caso l’acquirente verrà avvisato tempestivamente e l’ordine verrà spedito il primo giorno utile. La data di consegna effettiva all'acquirente dipende dal fornitore del servizio di consegna.

Per le persone giuridiche valgono le stesse condizioni di ordinamento e pagamento della merce e dei servizi stabilite nei punti 2-7 delle presenti Condizioni commerciali generali.

2.2. Abbonamento al prodotto

Per alcuni prodotti, oltre all'ordine unico, la Società offre anche un'opzione di abbonamento. Quando l'acquirente seleziona il prodotto che desidera acquistare, deve selezionare la quantità di prodotto che desidera ricevere a determinati intervalli e l'intervallo in cui desidera ricevere il prodotto. Ciò significa che dopo aver effettuato un ordine contenente un abbonamento a un prodotto, la Società ricorderà la fine dell'intervallo selezionato e invierà all'acquirente un riepilogo dell'ordine entro 3 giorni prima della fine dell'intervallo selezionato. Alla scadenza dell'intervallo selezionato, la Società creerà automaticamente un nuovo ordine per il prodotto, lo comunicherà all'acquirente e lo consegnerà nella
quantità che ha selezionato al suo indirizzo di consegna. L'acquirente accetta di ritirare e pagare ogni ordine creato automaticamente.

Esempio: il 15/ 06 l'acquirente ha creato un ordine con abbonamento a 3 confezioni del prodotto Active Move con consegna ogni 3 mesi. Il giorno 12/ 09 la Società avviserà l'acquirente della scadenza dell'intervallo selezionato. Il 15/ 09 la Società creerà automaticamente un nuovo ordine per 3 confezioni di Active Move, avviserà l'acquirente e spedirà la spedizione. Se l'ordine viene creato il 31 del mese, ogni nuovo ordine verrà creato l'ultimo giorno dei mesi successivi.

L'abbonamento ai prodotti è disponibile solo per gli utenti registrati. Gli utenti registrati gestiscono i propri abbonamenti ai prodotti tramite la scheda "Abbonamenti" del proprio account, dove è possibile accedere ai dati dell'abbonamento in qualsiasi momento, nonché annullare l'abbonamento e sospendere temporaneamente la spedizione dei prodotti, entrambi in conformità alle disposizioni delle presenti Condizioni generali di contratto.

Effettuando un ordine che include un abbonamento a un prodotto, l'acquirente autorizza e acconsente espressamente alla creazione automatica di un nuovo ordine in base alla quantità e al prezzo selezionati e all'addebito sulla carta di pagamento fornita al momento dell'abbonamento o successivamente salvata nel proprio account alla scadenza di ogni intervallo di abbonamento selezionato. Se il pagamento della quota di abbonamento tramite addebito automatico sulla carta di pagamento non va a buon fine, la Società ne darà comunicazione all'acquirente e sospenderà l'abbonamento. Se ulteriori tentativi di addebito sulla carta di pagamento entro 10 giorni non vanno a buon fine, l'ordine verrà considerato annullato e l'abbonamento verrà disdetto. L'acquirente verrà avvisato ogni volta che la Società tenterà di addebitare nuovamente la sua carta di pagamento, e verrà inoltre avvisato dell'annullamento dell'ordine e della cancellazione dell'abbonamento. **Se l'acquirente ha pagato un ordine contenente un abbonamento a un prodotto alla consegna, si impegna a pagare la merce al corriere che consegnerà l'ordine alla consegna di eventuali ordini successivi per il prodotto che la Società creerà automaticamente sulla base dell'abbonamento.**

I dati relativi al metodo di pagamento sono disponibili nel proprio account, dove è possibile modificarli (ad esempio, cambiare il numero della carta di pagamento, cambiare il metodo di pagamento da contrassegno a pagamento con carta). La Società non memorizza i dati delle carte di pagamento sui propri server, ma solo presso i fornitori di servizi di pagamento.

Quando l’acquirente effettua un ordine con un abbonamento a un prodotto, si impegna a pagare e a prendere in consegna almeno due ordini – al momento della conclusione del primo ordine e al termine del primo intervallo selezionato. È possibile annullare l'abbonamento in qualsiasi momento dopo il pagamento e l'accettazione di due ordini.

Due volte all'anno è possibile scegliere di saltare un ordine, il che significa che l'ordine successivo che sarebbe stato creato automaticamente alla scadenza dell'intervallo selezionato non verrà creato. L'ordine successivo verrà creato automaticamente alla prossima scadenza dell'intervallo selezionato.

È possibile richiedere la garanzia di soddisfazione in conformità alla clausola 6.2 delle presenti Condizioni generali solo dopo l'accettazione del primo ordine. Non è possibile richiedere la garanzia di soddisfazione per il secondo ordine e per quelli successivi.

Fatta eccezione per il primo ordine con abbonamento a un prodotto, la Società non addebiterà all’acquirente le spese di spedizione per gli ordini che creerà automaticamente alla scadenza dell'intervallo selezionato, a meno che l’acquirente non abbia già diritto a questo beneficio ai sensi della clausola 4 delle presenti Condizioni generali.

3. Prezzi e offerte speciali

Tutti i prezzi indicati nel Negozio online sono in euro (EUR) e con l’imposta sul valore aggiunto (di seguito: IVA) inclusa, ma non includono le spese di spedizione. Oltre al prezzo della merce, la fattura emessa contiene le spese di spedizione nell’importo indicato al momento del perfezionalmente dell’ordine ovvero sulla conferma dell’ordine.

Le offerte speciali (gli sconti) possono essere settimanali o giornalieri, a seconda della domanda e delle scorte disponibili.

Le persone giuridiche ossia i clienti soggetti a IVA devono fornire il proprio numero identificativo IVA o il codice fiscale al momento del perfezionamento dell’ordine.

3.1. Codici promozionali

Al momento dell’acquisto, l’acquirente può inserire un codice sconto per abbattere il prezzo della merce, e di conseguenza ridurre il valore complessivo dell’ordine.

I codici promozionali (ad eccezione del codice per la spedizione gratuita) non vanno ad alterare il prezzo dei seguenti servizi:

- spedizione,
- pagamento in contanti alla consegna,
- servizio Assicurazione del pacco e
- 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. I buoni sconto non possono essere utilizzati per ordinare un abbonamento a un prodotto.

4. Programma fedeltà – VIP Club

4.1 Informazioni generali

Il VIP Club è un programma fedeltà con cui la Società premia i clienti più affezionati. È destinato a tutti gli utenti registrati del sito web e offre loro diversi vantaggi a seconda della classe in cui sono classificati (“Iscrizione VIP base”, “Iscrizione VIP silver” o “Iscrizione VIP gold”). L'iscrizione al VIP Club è gratuita per tutti gli utenti registrati e avviene automaticamente dopo aver soddisfatto i requisiti per l'assegnazione a una determinata categoria del VIP Club. L’iscrizione al VIP Club non comporta alcun obbligo.

Lo status di VIP Club è legato esclusivamente al singolo account e non può essere trasferito ad altre persone né combinato con altri account.

In caso di abuso o fondato sospetto di abuso del VIP Club (ad esempio, sfruttamento intenzionale e ingiustificato dei vantaggi, ordini fittizi, ecc.), la Società si riserva il diritto di impedire all'utente, senza preavviso, di fare parte del VIP Club in modo temporaneo o permanente, annullare i vantaggi ottenuti in modo ingiustificato ed escludere tali ordini dal calcolo dell'importo totale degli ordini completati.

La Società si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento i vantaggi di ciascuna categoria, i criteri di classificazione nelle categorie e le modalità di funzionamento del VIP Club, nonché di sospendere o chiudere il VIP Club in tutto o in parte. Le modifiche o la chiusura del VIP Club non danno diritto agli utenti ad alcun risarcimento.

4.2 Condizioni per l'assegnazione a una determinata categoria

L'utente viene automaticamente classificato in una determinata categoria del VIP Club in base al totale degli ordini completati negli ultimi 12 mesi, ovvero:

- abbonamento VIP base: da 1,00 EUR fino a 79,00 EUR inclusi;
- abbonamento VIP silver: da 80,00 EUR a 149,00 EUR inclusi;
- abbonamento VIP gold: oltre 150,00 EUR.

L'utente viene classificato in una determinata categoria del VIP Club dopo aver completato un ordine che soddisfa i requisiti per la classificazione in quella categoria. Ai fini dell'assegnazione a una determinata categoria del VIP Club, si considera ordine completato un ordine pagato, spedito e ritirato.

Il totale degli ordini completati per ogni singolo utente viene sempre determinato in base al periodo degli ultimi 12 mesi, tenendo conto per ogni singolo giorno di tutti gli ordini completati negli ultimi 12 mesi. Sono presi in considerazione tutti gli ordini che sono stati effettuati e contemporaneamente completati dopo il 03/12/2025.

Per il calcolo dell'importo totale degli ordini completati si tiene conto dell'importo effettivamente pagato, al netto di tutti gli importi rimborsati all'utente a seguito della rescissione del contratto o dell'applicazione della garanzia di soddisfazione in conformità con le presenti Condizioni generali di contratto. Se l'utente recede in tutto o in parte dal contratto per qualsiasi motivo o fa valere i propri diritti di garanzia di soddisfazione ai sensi del punto 7 delle presenti Condizioni generali di contratto, l'importo totale degli ordini conclusi viene ridotto dell'importo della rescissione parziale o totale del contratto o dell'importo del rimborso in base alla garanzia di soddisfazione.

4.3 Vantaggi del VIP Club

L'elenco aggiornato dei vantaggi offerti nell'ambito di ciascuna categoria del VIP Club è disponibile sul sito web: https://gogoldentree.it/loyalty.

I vantaggi di ogni classe del VIP Club non sono trasferibili a terzi e non possono essere sostituiti con denaro contante o altri vantaggi.

Nell'ambito del VIP Club, la Società può offrire occasionalmente agli utenti vari omaggi (prodotti gratuiti) o campioni di prodotti, la cui scelta e disponibilità sono limitate. La Società si riserva sempre il diritto di sostituire il regalo con un altro prodotto equivalente o di non inviare il regalo se il prodotto non è più disponibile.

5. Metodi di pagamento

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

- **carta di credito** tramite uno dei nostri circuiti di pagamento: Paymill, Checkout.com, Stripe;
- **Pagamento tramite PayPal** con carta di credito o di debito. Le commissioni per il servizio di PayPal sono a carico della Società;
- **Pagamento in contanti alla consegna** – corriere GLS. Il costo aggiuntivo del servizio è di 1,90 EUR.

I costi di consegna ammontano a 4,90 EUR (GLS Corriere Espresso). La spedizione è gratuita per gli ordini con un totale superiore o uguale a 100 EUR.

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.

Il servizio, quindi, permette all’acquirente di evitare di presentare reclamo tramite corriere e di effettuare il reso della merce a proprie spese. In caso di smarrimento del pacchetto o di danni alla merce, la Società si impegna a spedire un nuovo pacchetto. Qualora la merce non sia più disponibile, l’importo già versato viene rimborsato.

Qualora il pacchetto risulti smarrito o la merce risulti danneggiata al momento della consegna, l’acquirente deve avvisare tempestivamente la Società inviando un’e-mail all’indirizzo info@gogoldentree.it.

Inviando una fotografia delle condizioni del pacchetto danneggiato, l'acquirente ha diritto alla sostituzione del pacchetto, senza alcun controllo fisico della merce danneggiata. Il servizio non permette all'acquirente di tenere la merce danneggiata. La restituzione della merce danneggiata viene determinata dalla Società in base al valore e all'ingenza dei danni. La Società si impegna a darne notifica all'acquirente nel più breve tempo possibile.

In caso di smarrimento del pacchetto, la Società verificherà le condizioni di consegna presso la società di spedizione dopo aver ricevuto l'e-mail di notifica da parte dell'acquirente. Non appena la Società riceverà la conferma dello smarrimento da parte della società di spedizione, si provvederà a inviare tempestivamente un nuovo pacchetto all'acquirente.

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.

Il servizio Salta la fila garantisce una preparazione e consegna alla società di spedizione più veloce degli altri, ma essendo che la spedizione è in carico a corrieri esterni, la Società non può assicurare che tali 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.). Il presente servizio garantisce solo che questi ordini verranno preparati e consegnati prioritariamente dalla Società.

8. Riserva di proprietà

La Società si riserva il diritto di proprietà sulla merce venduta, che rimane di proprietà della Società anche dopo la consegna all'acquirente, fino al pagamento totale della merce o dei servizi acquistati.

9. Recesso dal contratto e restituzione delle merci

9.1. Diritto di recesso dal contratto

Il diritto di recesso dal contratto viene regolato dalla Legge sulla tutela dei consumatori (Gazzetta ufficiale RS, n. – 130/22, di seguito: ZVPot-1), secondo la quale l'acquirente quale consumatore ha il diritto di comunicare entro quattordici (14) giorni dal ricevimento della merce di voler recedere parzialmente o integralmente dal contratto all'indirizzo email info@gogoldentree.it) senza dover fornire giustificazioni 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 delle merci (secondo il listino prezzi del corriere e a seconda del tipo di spedizione). Le merci devono essere restituite al venditore entro 14 giorni dall'invio della dichiarazione di recesso dal contratto (di acquisto).

Il modulo per lo scioglimento del contratto è disponibile qui.

L’acquirente deve restituire la merce nelle stesse condizioni e nelle stesse quantità in cui l’ha ricevuto. 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 della merce risultante da una manipolazione della merce diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento della merce. La merce oggetto di restituzione non può essere utilizzata liberamente dall’acquirente fino alla risoluzione del contratto.

Si avvisa espressamente che gran parte della merce in vendita nel Negozio online rappresenta merce sigillata per motivi di tutela della salute e dell’igiene (ad es. pellicola sulla parte esterna della confezione, sigillo sotto il coperchio, sigillo adesivo sulla confezione). Salvo accordi diversi con la Società, l’acquirente non può più avvalersi del recesso dal contratto dopo aver aperto il sigillo di garanzia della confezione, come previsto dalla ZVPot-1.

Qualora l’acquirente abbia usufruito di un codice promozionale o di un codice sconto al momento dell’acquisto dei prodotti resi, verrà rimborsato solo l’importo effettivamente pagato. Qualora l’acquirente voglia avvalersi del recesso dal contratto e abbia ricevuto un prodotto gratuito come bonus, è obbligato a restituire anche questo prodotto.

Il rimborso dei pagamenti versati, incluse le spese di spedizione (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. La Società si riserva il diritto di trattenere il rimborso fino al ricevimento della merce resa ovvero fino al ricevimento di un’attestazione adeguata che la merce sia stata spedita all’indirizzo fornito dall’acquirente. La Società provvederà 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 alla Società. In caso l’acquirente scelga il pagamento in contanti alla consegna, il rimborso verrà effettuato tramite bonifico sul conto bancario dell’acquirente comunicato dallo stesso nella dichiarazione di recesso dal contratto.

Alla merce resa deve essere allegata una copia della fattura e i dati personali dell’acquirente, nonché il numero del conto corrente personale (IBAN) sul quale dovrà essere versato il rimborso (in caso di pagamento alla consegna).

Qualora la merce non funzionasse correttamente oppure non funzionasse secondo le aspettative dell’acquirente, si prega di inviare una comunicazione tramite il modulo di contatto o direttamente all’indirizzo e-mail info@gogoldentree.it. In tal modo, l’acquirente eviterà eventuali abusi e danni alle merci, e possibili danni a sé stesso o ad altre cose.

Salvo accordi diversi tra le parti contrattuali, l’acquirente non ha diritto al recesso dal contratto, come previsto dalla ZVPot-1 in caso di contratti:

- merci o servizi il cui prezzo è soggetto a variazioni di mercato che la Società non può controllare e che possono sopraggiungere durante il periodo di recesso dal contratto;
- merci create su misura secondo le istruzioni dell’acquirente e modellate a seconda delle sue esigenze;
- merci fragili o con una data di scadenza vicina;

- fornitura di servizi che obbligano l’acquirente al pagamento qualora la Società 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 dalla Società;
- fornitura di audio, video o programmi sigillati se il consumatore ha aperto il sigillo di garanzia dopo la consegna;
- fornitura delle merci che, per loro natura, sono irrimediabilmente mescolate insieme ad altri oggetti;
- 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:

− l’acquirente 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

− la Società ha fornito un certificato ai sensi del sesto comma dell’articolo 132 o ai sensi del secondo comma dell’articolo 133 della ZVPot-1.

9.2. Recesso dal contratto: casi particolari

9.2.1. Condizioni generali

Qualora l’ordine contenga più prodotti dello stesso tipo non utilizzabili, seguendo le istruzioni d’uso della merce, entro 14 giorni dalla data di consegna della merce, l’acquirente ha diritto al rimborso dell’intero importo nonostante la rimozione del sigillo di garanzia di uno o più prodotti e nonostante l’utilizzo iniziale del prodotto.

L’acquirente è tenuto ad avvisare la Società del recesso dal contratto prima della scadenza dei 14 giorni dall’avvenuta consegna e spedire entro 30 giorni dalla dichiarazione di recesso dal contratto l’intero contenuto dell’ordine, inclusa la merce che non è possibile finire di utilizzare entro i 14 giorni seguendo le istruzioni d’uso della merce. In tal caso, tutta la merce per la quale è obiettivamente previsto che non sia stata aperta entro 14 giorni dalla data di consegna deve rimanere sigillata con un sigillo di garanzia.

Se l’acquirente restituisce la merce con segni evidenti di manomissione o senza il sigillo di garanzia, in violazione del precedente comma, non ha diritto al rimborso in conformità con il punto 8.2 delle presenti Condizioni commerciali generali. In questo caso la Società disporrà il rimborso solo per le merci non manomesse e sigillate con il sigillo di garanzia. La Società si riserva il diritto di distruggere la parte restante dell’ordine senza restituirla all’acquirente, salvo che lo stesso non richieda il re-invio della merce a spese proprie.

Ad esempio: Qualora l’ordine contenga tre (3) confezioni di Golden Tree Omega-3, il rimborso dell’intero importo sarà effettuato solo se l’acquirente informa la Società della sua intenzione di recedere dal contratto entro 14 giorni dalla data consegna e restituisce all’indirizzo della Società: una (1) confezione parzialmente usata o vuota e due (2) confezioni di Golden Tree Omega-3 inutilizzate, non manomesse e sigillate. Questo 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, ovvero 30 di 60 capsule (2 capsule al giorno) contenute in una confezione del prodotto.

Qualora l’acquirente restituisca più di una confezione utilizzata di Golden Tree Omega-3 dopo la scadenza del termine di 14 giorni, qualora la merce sia visibilmente manomessa o se il sigillo sia stato rimosso, in contrasto con le disposizioni del presente punto, l’acquirente non ha diritto al rimborso completo. Nell’ipotesi l’acquirente restituisca il prodotto con evidenti segni di manomissione, la Società disporrà il rimborso solo per la parte della merce sigillata e non manomessa. La Società si riserva il diritto di distruggere la parte restante dell’ordine senza restituirla all’acquirente salvo che lo stesso non richieda tempestivamente il re-invio della merce a spese proprie.

L’istituto del recesso dal contratto ai sensi del presente punto della Condizioni commerciali generali non è applicabile per ordini successivi al primo per lo stesso prodotto. Per tutti gli ordini successivi dello stesso prodotto, l’acquirente non può ricorrere al diritto di recesso dal contratto in quanto ha potuto stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento delle merci già al primo ordine reso. Può avvalersi del recesso dal contratto in conformità con le condizioni generali stabilite al punto 8.1.

Per le questioni non trattate dal presente punto, vengono applicate in modo analogo le disposizioni di cui al punto 8.1.

9.2.2. Acquisto di Complete Biotics / Premium Collagen Complex / Alpha Man / Active Move / Active Burn / Liver Complex / Sleep Well / Ageless / Spotless / Bloom / My Cycle/ / Gut Restore / Be Brain / Oral Biotics / Scent / Nighttime Burn / Collagen Derma Lift / Revitally / Q10 / Slim Coffee Booster / Pure Cleanse / Knee Relief / Garcinia Belly Burn / Curcuma Cleanse / FunguLux / My EstroGem / My ThyroGem / Aqua Cleanse / SlimBellyccino / BellyTox / Hair Boost Serum / Immuno365 / Lymph Relief / GLP-1 Supreme / Sugar Control / Collagen GlowFit / My Flora Biotics / Veinless / BeeTox / Cardio Relief.

Il punto 8.2.1 vale anche per l’acquisto ingente delle merci: Complete Biotics / Premium Collagen Complex / Alpha Man / Active Move / Active Burn / Liver Complex / Sleep Well / Ageless / Spotless / Bloom / My Cycle/ / Gut Restore / Be Brain / Oral Biotics / Scent / Nighttime Burn / Collagen Derma Lift / Revitally / Q10 / Slim Coffee Booster / Pure Cleanse / Knee Relief / Garcinia Belly Burn / Curcuma Cleanse / FunguLux / My EstroGem / My ThyroGem / Aqua Cleanse / SlimBellyccino / BellyTox / Hair Boost Serum / Immuno365 / Lymph Relief / GLP-1 Supreme / Sugar Control / Collagen GlowFit / My Flora Biotics / Veinless / BeeTox / Cardio Relief. Per l’acquisto della merce di cui sopra, il termine per esercitare il diritto di recesso dal contratto è di 60 giorni dalla data di consegna dell’ordine. La parte rimanente delle merci, che in conformità con le istruzioni d’uso non può essere consumata entro il termine di 60 giorni dalla data di consegna dell’ordine, deve essere restituita entro 30 giorni dalla data di dichiarazione della volontà di recedere dal contratto.

9.2.3. Acquisto del programma Perfettamente Donna

Per l’acquisto del prodotto Perfettamente Donna è previsto il rimborso dell’intero importo anche nell’ipotesi in cui l’acquirente fornisca prove di una trasformazione fisica soddisfacente ottenuta con il predetto programma, previo accordo con la Società (ad es. foto del prima e dopo, storia, ecc.).

Qualora l’acquirente voglia avvalersi del rimborso dopo una trasformazione di successo, deve inoltrare la sua richiesta al nostro indirizzo e-mail info@gogoldentree.it. Con ciò l’acquirente acconsente all’utilizzo dei suoi risultati, della sua storia e di altri materiali a scopi promozionali, trasferendo i diritti d’autore di tali materiali alla

Società.

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

10. Richieste in caso di non conformità della merce

10.1. Contratto sulla fornitura della merce

Il consumatore ha il diritto di esercitare i propri diritti derivanti dalla non conformità della merce ai sensi delle disposizioni della ZVPot-1.

La Società si impegna a fornire all’acquirente la merce che soddisfa i requisiti di conformità soggettiva e obiettiva della merce, come previsto nel caso di un contratto sulla fornitura della merce e regolato dalla ZVPot-1, quando applicabile.

La Società è responsabile della non conformità della merce al momento della consegna, e di tutte le non conformità che si presentano entro due anni dalla fornitura della merce.

L’acquirente può esercitare i propri diritti derivanti dalla non conformità, informando la Società dei 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 inviando l’avviso di non conformità all’indirizzo di posta elettronica info@gogoldentree.it. L’avviso deve essere accompagnato dalla fattura o dal numero dell’ordine. L’acquirente deve rendere possibile alla Società di ispezionare la merce per la quale ha presentato il reclamo derivante dalla non conformità. In caso in cui la sussistenza della non conformità sia disputabile, la Società si impegna a inviare una comunicazione scritta all’acquirente entro il termine di otto (8) giorni.

La Società non è responsabile dei difetti di conformità della merce che si presentano dopo due anni dalla data della consegna.

I diritti della messa in conformità derivanti dalla ZVPot-1 cessano dopo due anni dalla data in cui l’acquirente ha avvisato la Società della non conformità.

In caso di sussistenza della non conformità, l’acquirente che ne ha dato notifica alla Società, ha diritto, nell’ordine sottostante, a:

- richiedere a titolo gratuito la messa in la conformità della merce;
- 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 termini previsti per la messa in conformità sono disposti dalla ZVPot-1, più precisamente:

– l’acquirente può richiedere al venditore di stabilire a titolo gratuito la conformità della merce in tempi ragionevoli e non superiori ai 30 giorni. Il venditore può allungare i termini di massimo 15 giorni a seconda della natura, della complessità della merce, della gravità della non conformità, ecc. Il venditore deve avvisare l’acquirente del prolungamento entro e non oltre 30 giorni;

− l’acquirente può scegliere tra la riparazione e la sostituzione della merce salvo il caso in cui questo non sia possibile o rappresenti dei costi sproporzionati in confronto all’altra richiesta tenendo conto di tutte le circostanze.

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

Il diritto di recesso dal contratto derivante dalla non conformità della merce è stabilito più dettagliatamente dalle disposizioni della ZVPot-1.

10.2. Contratto sulla fornitura di contenuti o servizi digitali

In caso di stipula del contratto sulla fornitura di contenuti o servizi digitali, il consumatore ha il diritto di esercitare i propri diritti derivanti dalla non conformità della merce ai sensi delle disposizioni della ZVPot-1.

La Società si impegna a fornire all’acquirente la merce che soddisfa i requisiti di conformità soggettiva e obiettiva, come prevista nel caso di un contratto sulla fornitura di contenuti o servizi digitali, regolato dalla ZVPot-1, quando applicabile.

La Società è responsabile della non conformità dei contenuti o servizi digitali che si presentano entro due anni dalla fornitura della merce.

In caso di fornitura unica di contenuti o servizi digitali l’acquirente può esercitare i propri diritti derivanti dalla non conformità informando la Società dei 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 inviando l’avviso di non conformità all’indirizzo di posta elettronica info@gogoldentree.it. L’avviso deve essere accompagnato dalla fattura o dal numero dell’ordine. L’acquirente deve rendere possibile alla Società di ispezionare la merce per la quale ha presentato il reclamo derivante dalla non conformità. In caso in cui la non conformità non sussista o sia disputabile, la Società è tenuta a inviare una comunicazione scritta all’acquirente entro il termine di otto (8) giorni.

La Società non è responsabile dei difetti di conformità della merce che si presentano dopo due anni dalla data di fornitura di contenuti o servizi digitali.

I diritti della messa in conformità derivanti dalla ZVPot-1 cessano dopo due anni dalla data in cui l’acquirente ha avvisato la Società della non conformità dei contenuti o servizi digitali.

In caso di sussistenza della non conformità dei contenuti o servizi digitali, l’acquirente che ne ha dato notifica alla Società, ha diritto, nell’ordine sottostante, a:

- richiedere a titolo gratuito la messa in conformità della merce;
- richiedere una riduzione proporzionale 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 termini previsti per la messa in conformità sono disposti dalla ZVPot-1 che stabilisce, tra l’altro, che l’acquirente può richiedere la messa in conformità dei contenuti o servizi digitali, a meno che ciò non sia

impossibile o comporti costi sproporzionati per l’azienda, tenendo conto di tutte le circostanze del caso, compresa l’importanza della conformità e il valore dei contenuti o servizi digitali in caso di conformità. La Società si impegna a stabilire la conformità dei contenuti o servizi digitali gratuitamente, senza creare gravi disagi al consumatore e in un tempo ragionevole dal momento in cui il consumatore ha notificato la non conformità.

L’acquirente può richiedere una riduzione proporzionale del valore d’acquisto se i contenuti o i servizi digitali forniti sono stati pagati anticipatamente. Inoltre può recedere dal contratto se:

–la messa in conformità dei contenuti o servizi digitali non è possibile, o questa non è proporzionale a quanto stabilito nel comma precedente:

–la Società non garantisce la messa in conformità dei contenuti o servizi digitali conforme a quanto stabilito nel comma precedente;

–i contenuti o servizi digitali restano non conformi nonostante il tentativo della messa in conformità;

–la natura della non conformità dei contenuti o servizi digitali è così grave da giustificare un’immediata riduzione proporzionale del valore d’acquisto o il recesso dal contratto;

–la Società ha dichiarato (o è evidente dalle circostanze) che non è possibile garantire la messa in conformità in un periodo di tempo ragionevole o senza gravi disagi per il consumatore.

A prescindere da quanto sopra indicato, l’acquirente può recedere immediatamente dal contratto e richiedere immediatamente il rimborso dell’importo versato se il difetto si presenta entro 30 giorni dalla fornitura dei contenuti o servizi digitali.

Il diritto di recesso dai contenuti o servizi digitali derivante dalla non conformità è stabilito dalle disposizioni della ZVPot-1.

11. Recensione della merce

Tutti i visitatori del sito web possono lasciare una recensione per la merce pubblicata. La recensione non è collegata al profilo dell’acquirente.

Ogni recensione ricevuta viene esaminata e verificata manualmente prima della pubblicazione. Viene verificato il contenuto e la coerenza tra quest’ultimo e la votazione (il numero di stelle). Le recensioni filtrate non vengono incluse nelle recensioni generali.

La Società 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 come 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 della merce concorrente;

−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.

12. Responsabilità

La Società declina ogni responsabilità relativa a complicazioni o problemi derivanti dall'uso errato delle merci, comprese situazioni in cui la merce viene utilizzata in modo diverso dalle istruzioni d'uso. Allo stesso modo, non compete ai dipendenti del centro assistenza del Negozio online della Golden Tree risolvere personalmente eventuali complicazioni o problemi riguardanti l'uso delle merci.

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

La Società 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 che avrebbero impedito alla Società di stipulare 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 Negozio online, posta elettronica e messaggi SMS.

13. Reclami e controversie

13.1. Condizioni generali

La Società rispetta la legge vigente sulla tutela dei consumatori. La Società 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@gogoldentree.it. La Società invierà all'acquirente una conferma di ricezione del reclamo entro tre giorni

lavorativi informandolo sui tempi previsti per il trattamento del reclamo e sullo stato dell'avanzamento della procedura.

La Società si impegna a risolvere le eventuali controversie in modo consensuale.

13.2. 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, in veste di venditore di merci 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 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.

Informazioni sulla Società:

Golden Tree d.o.o.

Alpska cesta 43

4248 Lesce, Slovenia

N. matricola: 6708501000

N. di identificazione IVA: SI28639103

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

Capitale sociale: 7.500,00 EUR

Conto corrente aperto presso banca Intesa Sanpaolo d.d., n°: SI56 1010 0006 0899 020

Le presenti Condizioni commerciali generali sono state aggiornate in data 14/ 07/ 2025.