

Politica di vendita e reso di accessori per l'e-commerce, Europa; 15 aprile 2018

Accessori per veicoli Tesla: Spedizione diretta, installazione tramite il centro servizi e connettori da muro:

Gli accessori originali per veicoli Tesla vengono forniti con due modalità.

- **Spedizione diretta:** I prodotti a "spedizione diretta" che richiedono un'installazione minima e che vengono inseriti e rimossi dal veicolo per maggior comodità del proprietario sono considerati come prodotti a "spedizione diretta". Gli accessori a spedizione diretta vengono inviati all'indirizzo di spedizione indicato dal cliente all'atto del pagamento.
 - Esempi di accessori a spedizione diretta includono:
 - Adattatori di ricarica
 - Copriauto
 - Kit interni per tutte le stagioni
 - Parasole
 - Portapacchi
 - Portabiciclette

- **Installazione tramite centro servizi:** Per motivi tecnici, di sicurezza e/o collegati alla garanzia, esiste una categoria di accessori per veicoli che, all'acquisto, vengono inviati al centro servizi Tesla selezionato dal cliente. Il prezzo di acquisto di questi articoli include trasporto e installazione. Dopo la ricezione di questi accessori, il centro servizi selezionato contatterà il cliente per provvedere all'installazione. Con l'installazione inclusa, ai clienti è assicurata la funzionalità degli accessori e la perfetta integrazione nei loro veicoli.
 - Esempi di accessori installati dal centro servizi includono:
 - Spoiler in carbonio
 - Console centrale integrata
 - Pacchetti ruote e pneumatici
 - Set di pedali performance
 - Si prega di notare che, al momento del pagamento, ai clienti viene richiesto di inserire il numero VIN della propria auto e il centro servizi Tesla preferito. L'omissione di queste informazioni per gli accessori installati dal centro servizi può causare ritardi nell'elaborazione dell'ordine.

- **Connettori da muro:** I connettori da muro richiedono l'installazione da parte di un elettricista autorizzato, e pertanto vengono inviati direttamente all'indirizzo di spedizione del cliente. Questo consente ai clienti di ricevere il connettore da muro il più rapidamente possibile e di predisporre l'installazione con l'elettricista di loro scelta.

Tempi di spedizione e di elaborazione degli ordini:

Per gli accessori disponibili a magazzino, gli ordini vengono generalmente evasi il giorno lavorativo successivo. Facciamo tutto il possibile per spedire gli ordini entro 24 ore; tuttavia, il volume degli ordini e la disponibilità dei prodotti possono comportare tempi di elaborazione aggiuntivi Per ulteriori dettagli, consultare la tabella dei tempi di spedizione e di elaborazione degli ordini di seguito riportata .

Si prega di notare quanto segue:

- Spedizioni voluminose, pacchetti ruote e pneumatici e accessori per il modello Roadster potrebbero richiedere tempi di elaborazione più lunghi.
- A causa del volume dell'ordine e della disponibilità dei prodotti, la quantità ordinabile di alcuni articoli potrebbe essere limitata. Ad esempio, possono essere ordinati al massimo cinque connettori da muro per ogni richiesta.

Tabella dei tempi di spedizione e di elaborazione degli ordini:

Paese	Costo di spedizione	Tempo di spedizione	Tempo di consegna standard
Austria	Gratuito	Entro 24 ore	7-14 giorni lavorativi
Belgio	Gratuito	Entro 24 ore	7-14 giorni lavorativi
Danimarca	Gratuito	Entro 24 ore	7-14 giorni lavorativi
Finlandia	Gratuito	Entro 24 ore	7-14 giorni lavorativi
Francia	Gratuito	Entro 24 ore	7-14 giorni lavorativi
Germania	Gratuito	Entro 24 ore	7-14 giorni lavorativi
Irlanda	Gratuito	Entro 24 ore	7-14 giorni lavorativi
Italia	Gratuito	Entro 24 ore	7-14 giorni lavorativi
Lussemburgo	Gratuito	Entro 24 ore	7-14 giorni lavorativi
Paesi Bassi	Gratuito	Entro 24 ore	7-14 giorni lavorativi
Norvegia	Gratuito	Entro 24 ore	7-14 giorni lavorativi
Portogallo	Gratuito	Entro 24 ore	7-14 giorni lavorativi
Spagna	Gratuito	Entro 24 ore	7-14 giorni lavorativi
Svezia	Gratuito	Entro 24 ore	7-14 giorni lavorativi
Svizzera	Gratuito	Entro 24 ore	7-14 giorni lavorativi
Regno Unito	Gratuito	Entro 24 ore	7-14 giorni lavorativi

Installazione degli accessori:

Gli accessori a spedizione diretta possono essere facilmente inseriti e rimossi dal veicolo e non richiedono l'intervento del centro servizi. Tuttavia, qualora sia necessaria assistenza tecnica con questi o altri accessori originali Tesla, i clienti sono invitati a contattare l'indirizzo OnlineOrdersEMEA@Tesla.com. Se si ritiene necessaria ulteriore assistenza, è possibile fissare un appuntamento per procedere al relativo intervento.

Consigliamo ai clienti di prendere in consegna il proprio veicolo come configurato e di familiarizzare con il veicolo, prima di considerare la personalizzazione del veicolo o di ulteriori esigenze accessorie.

Annullamento o revoca dell'ordine:

Le richieste di annullamento dell'ordine o di revoca possono essere inviate via e-mail all'indirizzo: OnlineOrdersEMEA@Tesla.com. In alternativa è possibile inviare un [modulo di revoca](#) compilato al nostro indirizzo postale come indicato qui Tesla Italy S.R.L., Piazza Gae Aulenti 4, 20154 Milano, Italia.

Per la revoca è possibile utilizzare il nostro modello di modulo, reperibile qui: [Modulo di revoca](#)

Se si preferisce inviare la revoca per posta, è possibile spedirla all'indirizzo indicato nel modulo di revoca (si prega di notare che questo metodo implica tempi di gestione più lunghi).

Per garantire un'elaborazione accurata della richiesta nel più breve possibile, si prega di fornire le seguenti informazioni:

- Nome del cliente e indirizzo e-mail associati all'ordine
- Numero d'ordine
- Descrizione dell'articolo
- Quantità da annullare
- Facoltativamente: Motivo dell'annullamento (utilizzato per determinare l'applicabilità del diritto di recesso o della politica di reso)

Si prega di considerare che gli ordini possono essere annullati gratuitamente fino alla spedizione. Se la spedizione è già avvenuta ed il cliente desidera annullare l'ordine, sono a suo carico i costi diretti del reso della merce; si prega di fare riferimento alla tabella delle tariffe di spedizione di reso, qui di seguito.

Reso degli accessori Tesla:

Per garantire la soddisfazione dei nostri clienti in relazione agli accessori, questi hanno un periodo di reso di 14 giorni per testare e ispezionare la merce. Per il reso di prodotti si applicano alcune regole di base, riassunte qui di seguito:

Resi; Accessori a spedizione diretta (tutti tranne i connettori da muro):

- Solo gli articoli acquistati direttamente da Tesla possono essere restituiti.
- Le richieste di reso devono essere inviate entro 14 giorni solari dalla consegna del prodotto (come risultante dalle informazioni di tracciabilità della spedizione).
- Le richieste di reso possono essere inviate a OnlineOrdersEMEA@Tesla.com o in alternativa il [Modulo di revoca](#) via e-mail o per posta all'indirizzo indicato nel Modulo di revoca (si prega di notare che l'invio per posta implica tempi di gestione più lunghi)
- Rispondiamo alle richieste di reso entro cinque giorni lavorativi. Se approvata, al cliente verrà fornita un'etichetta di spedizione.
 - L'articolo deve essere rispedito entro 14 giorni solari dopo che il cliente ha ricevuto l'etichetta di spedizione, dopo tale termine, l'etichetta di spedizione scade.
- Saranno a carico del cliente le spese di spedizione, a meno che l'articolo venga rispedito in applicazione delle condizioni di garanzia. Vedere la tabella delle tariffe di spedizione qui di seguito.
 - Le spese di spedizione vengono dedotte dal rimborso che verrà restituito al cliente.

I clienti sono tenuti a maneggiare e ispezionare il prodotto con la dovuta cura. Possiamo dedurre dal rimborso qualsiasi diminuzione di valore del prodotto derivante da una manipolazione della merce diversa da quella necessaria per stabilirne la natura, le caratteristiche e il funzionamento.

- Una volta che l'etichetta di spedizione è stata applicata, i clienti possono riconsegnare i resi presso i punti raccolta del corriere o, in molti casi, fissare un ritiro.
- Attenzione: i centri servizi Tesla non possono accettare resi né elaborare rimborsi.
- I rimborsi vengono accreditati sul metodo di pagamento originale utilizzato dal cliente, dopo che Tesla ha ricevuto il reso.
- Si prega di non rispeditare articoli a Tesla con un'etichetta di spedizione diversa da quella fornita da Tesla, in quanto ciò potrebbe ritardarne la gestione. Il tempo impiegato da Tesla per fornire un'etichetta di spedizione nei casi idonei non avrà un impatto sull'annullamento o sulla rispedizione.

Resi; accessori installati tramite il centro servizi:

- A causa della loro natura, gli accessori installati tramite il centro servizi potrebbero non essere idonei per il reso (ad eccezione dei casi in cui è applicabile la garanzia del prodotto). Ad esempio, articoli realizzati su specifiche del cliente o prodotti chiaramente personalizzati e articoli che sono inseparabilmente combinati con altri articoli sono esclusi dalla possibilità di reso.
- Saranno a carico del cliente sia i costi di (dis)installazione che l'eventuale minor valore dell'accessorio installato tramite il centro servizi, che sarà detratto dal rimborso (ad eccezione dei casi in cui è applicabile la garanzia del prodotto).

Resi; connettori da muro:

- I connettori da muro Tesla possono essere restituiti entro 14 giorni solari dalla consegna del prodotto (come risultante dalle informazioni di tracciabilità della spedizione).
- Solo gli articoli acquistati direttamente da Tesla possono essere oggetto di reso.
- Possiamo dedurre dal rimborso qualsiasi diminuzione di valore del prodotto derivante da una manipolazione della merce diversa da quella necessaria per stabilirne la natura, le caratteristiche e il funzionamento.
- Le richieste di reso devono essere inviate a OnlineOrdersEMEA@Tesla.com o, in alternativa, un [Modulo di rispedizione](#) può essere mandato all'indirizzo indicato qui Tesla Italy S.R.L., Piazza Gae Aulenti 4, 20154 Milano, Italia.
- Le richieste di reso riceveranno risposta entro cinque giorni lavorativi dal contatto.
- Dopo l'approvazione, verrà fornita un'etichetta di spedizione prepagata.
 - L'articolo deve essere rispedito entro 14 giorni solari; dopo tale termine, l'etichetta di spedizione (e la validità del reso) scade.
- Saranno a carico di Tesla le spese di spedizione per le apparecchiature di ricarica restituite in applicazione delle condizioni di garanzia.
- Saranno a carico del cliente le spese di spedizione per tutti gli altri tipi di reso. Vedere di seguito la tabella delle tariffe di rispedizione.
 - Le spese di spedizione vengono dedotte dal rimborso che verrà restituito al cliente.

- Una volta che l'etichetta di spedizione è stata applicata, i clienti possono riconsegnare le rispedizioni presso i punti di raccolta del corriere o, in molti casi, fissare un ritiro.
- Attenzione: i centri servizi Tesla non possono accettare resi né elaborare rimborsi.
- I rimborsi vengono accreditati sul metodo di pagamento originale utilizzato dal cliente, dopo che Tesla ha ricevuto il reso.
- Si prega di non rispedire articoli a Tesla con un'etichetta di spedizione diversa da quella fornita da Tesla, in quanto ciò potrebbe ritardare la gestione. Il tempo necessario a Tesla per fornire un'etichetta di spedizione nei casi idonei non avrà un impatto sull'annullamento o sulla revoca.

Accessori non idonei per il reso:

- Kit incompleti
-
- Download over-the-air

Come effettuare il reso degli accessori Tesla:

- Per avviare la procedura di reso, inviare la richiesta a OnlineOrdersEMEA@Tesla.com o, in alternativa, mandare il [Modulo di revoca](#) a Tesla Italy S.R.L., Piazza Gae Aulenti 4, 20154 Milano, Italia.

Per garantire un'elaborazione accurata della richiesta nel più breve tempo possibile, si prega di fornire le seguenti informazioni:

- Nome del cliente e indirizzo e-mail associati all'ordine
- Numero d'ordine
- Codice articolo
- Descrizione articolo
- Quantità oggetti del reso
- Motivo del reso (utilizzato per determinare l'idoneità attraverso i diritti di revoca o l'applicazione della politica di rispedizione)

Tabella delle tariffe di rispedizione :

Paese	Costo di rispedizione
Austria	20 EUR
Belgio	20 EUR
Danimarca	200 DKK
Finlandia	20 EUR
Francia	20 EUR
Germania	20 EUR
Irlanda	20 EUR
Italia	20 EUR
Lussemburgo	20 EUR
Paesi Bassi	20 EUR

Norvegia	200 NOK
Portogallo	20 EUR
Spagna	20 EUR
Svezia	200 SEK
Svizzera	20 CHF
Regno Unito	20 GBP
Altri paesi dell'Unione Europea	20 EUR

Domande

Per qualsiasi domanda sulla procedura di reso, contattare OnlineOrdersEMEA@Tesla.com.

Garanzia legale

Per evitare qualsiasi dubbio, nulla di quanto previsto nei presenti termini e condizioni potrà modificare, influenzare o sostituire i diritti di garanzia previsti dalla legge applicabile in qualità di consumatore.