

Обслуживание клиентов

Поддержка клиентов в режиме онлайн (информация о продукции, состоянии заказа, возвратах):
Эл.почта: outlet@rossisrl.it

Телефон для звонков из Италии: 0734 895196
Телефон для звонков из других стран: 0039 734 895196

Понедельник-пятница: 9.30-12.30 и 15.30-19.30

О нас

Обувная фабрика ROSSI S.r.l., расположенная по адресу: via Dolomiti scn 63812 Montegranaro (FM) - Italy , P.IVA IT 01128030440, производит и распространяет продукцию под маркой ROSSI в Италии и других странах мира через мультибрендовые магазины и веб-сайт www.rossisrl.it, владельцем которого и является. Наша продукция представляет собой настоящую марку СДЕЛАНО В ИТАЛИИ, так как все этапы производства осуществляются исключительно в Италии.

Информация о размерах:

[таблица размеров обуви](#)
[таблица размеров ремней](#)

Наличие товара

Товары, предлагаемые на сайте для покупки онлайн, включают в себя обувь и модные аксессуары. Ассортимент товаров, представленный на сайте **Rossisrl.it**, отражает реальное наличие на складе каждого артикула в указанных размерах и цветах, так как веб-сайт непосредственно связан со складской базой данных, содержащей актуальную информацию о наличии данных товаров, обновляемую в режиме реального времени.

Обувная фабрика ROSSI при получении заявки на покупку сохраняет за собой право подтвердить наличие приобретаемых артикулов, а также проверить действительность транзакции по кредитной карте и информацию о предыдущих покупках, совершённых Клиентом на сайте **Rossisrl.it**. В случае если заказанных артикулов нет в наличии, либо в случае если по какой-либо причине заказ не может быть принят в том виде, как его оформил Клиент, **обувная фабрика ROSSI** незамедлительно отправит Клиенту сообщение об этом.

Как совершить покупку

Можно найти и выбрать товары, которые Вы желаете купить, просмотрев различные товарные группы, выбрав определённый сезон и/или тип продукции (например, ботинки, высокие ботинки, полусапоги, ремень и т.п.), либо воспользовавшись полем “Поиск”, где, помимо прочего, можно искать, задав определённый размер или цвет. Определившись с артикулом, который Вы желаете заказать, всегда необходимо выбрать размер, чтобы перейти к следующему этапу – покупке.

Для того чтобы совершить покупку на сайте **Rossisrl.it**, необходимо пройти регистрацию. Процедура регистрации на сайте требует заполнения электронной анкеты, все поля которой должны быть заполнены персональными данными Клиента, необходимо также указать адрес электронной почты. Эти данные будут обработаны в соответствии с действующим законодательством защиты личных данных. После прохождения регистрации Клиент получает персональный аккаунт, доступ к которому осуществляется путём введения строго конфиденциального имени пользователя и пароля.

Присвоение этих данных учётной записи гарантирует Клиенту анонимную идентификацию. Клиент ни в коем случае не должен сообщать свой пароль третьим лицам.

Клиент несёт ответственность за возможные действия, противоречащие действующему законодательству и нарушающие данные Общие Условия, совершённые любым другим лицом от его имени через его персональный аккаунт. Клиент должен незамедлительно сообщить **обувной фабрике ROSSI S.r.l.** о возможной краже или потере пароля, а также о неправильном использовании его аккаунта или пароля третьими лицами, если ему это стало известно.

Для того чтобы завершить процедуру покупки на сайте, Клиент должен заполнить и отправить на **обувную фабрику ROSSI** электронный бланк заказа, следуя инструкциям на сайте. Клиент должен поместить выбранный товар в специальную “Корзину” и, ознакомившись и согласившись со стоимостью доставки, а также с Общими Условиями, Политикой конфиденциальности и Условиями использования права на отказ, должен указать желаемый способ оплаты и выбрать опцию “отправка заказа”.

Обувная фабрика ROSSI отправит Клиенту электронное письмо с подтверждением получения заказа, отправленного Клиентом.

Цена

Цены на товары, представленные на сайте **Rossisrl.it**, указаны в € (Евро) и включают НДС.

Обувная фабрика ROSSI постоянно контролирует правильность цен, указанных на Сайте, однако это не может полностью исключить возможность ошибок. В случае если будет выявлена ошибка в цене товара, **обувная фабрика ROSSI** даст клиенту возможность подтвердить его покупку по исправленной цене или отказаться от покупки.

Налоги и таможенные пошлины:

Обувная фабрика ROSSI отправляет товар в страны Европейского Союза на условиях DDP (Доставка с оплатой пошлины), следовательно, в данном случае товар будет доставлен по указанному адресу без необходимости платить что-либо в дополнение к сумме, уже уплаченной за товар при оформлении заказа на сайте.

Во все другие страны товар отправляется на условиях DDU (Доставка без оплаты пошлины), следовательно, курьерская служба доставки может выставить отдельный счёт на оплату таможенной пошлины и других налогов, собираемых местными органами власти.

Если Ваша страна не входит в Евросоюз, мы рекомендуем Вам, прежде чем совершать покупку на сайте **Rossisrl.it**, ознакомиться с местными пошлинами и налогами.

Акции

Обувная фабрика ROSSI оставляет за собой право вводить особые условия продажи и проводить акции по продаже товаров, представленных на собственном сайте. Условия, распространяющиеся на специальные акции, будут определяться в каждом конкретном случае **обувной фабрикой ROSSI** и отдельно сообщаться Клиентам. В случае если не будут определены иные условия, действуют данные Общие Условия.

Способы оплаты

Обувная фабрика ROSSI принимает следующие формы оплаты: оплата банковской картой и оплата через систему PayPal.

ОПЛАТА БАНКОВСКОЙ КАРТОЙ

Принимаются к оплате следующие карты: Visa, Mastercard и American Express.

В момент совершения покупки Клиент вводит данные своей банковской карты в защищённую электронную банковскую систему, предоставленную Банком Селла.

Безопасность

Гарантирована максимальная безопасность, так как все транзакции проводятся Банком Селла.

Тем не менее **обувная фабрика ROSSI** советует воспользоваться услугой Verified by Visa (проверено Visa) или Mastercard Securecode, запросив ПИН-код безопасности, с помощью которого можно совершать покупки в полной безопасности.

Операторы службы поддержки клиентов **обувной фабрики ROSSI** ни в коем случае не имеют права требовать или принимать номера банковских карт и/или их код безопасности.

Для получения дополнительной информации рекомендуем Вам посетить следующие сайты:

www.bancasella.it, www.cartasi.it, www.mastercard.com, www.visaeurope.com

Списание средств

Если на банковской карте достаточно средств для осуществления покупки и сообщённые банковские данные являются действительными, Банк Селла незамедлительно отправит подтверждение списания средств: Клиент получит электронное письмо с кодом подтверждения совершения транзакции.

Новые клиенты

Мы хотели бы напомнить нашим новым клиентам, что **обувная фабрика ROSSI** просит Банк Селла связаться с банком клиента, прежде чем произвести списание средств с его банковской карты. Эта проверка может привести к некоторой задержке отправки Вашего первого заказа.

Обувная фабрика ROSSI сохраняет за собой право потребовать, чтобы адрес доставки товара новым клиентам соответствовал адресу, указанному в счёте-фактуре.

ОПЛАТА ЧЕРЕЗ СИСТЕМУ PAYPAL

Клиент может оплатить заказ, используя свой счёт, верифицированный PayPal. Если окажется, что оплата через систему PayPal проведена с использованием неверифицированного счёта, она будет аннулирована.

Обувная фабрика ROSSI отправляет приобретённый товар только и исключительно по адресу, указанному в верифицированном счёте PayPal.

Также уточняем, что независимо от выбранного способа оплаты заказанный товар остаётся собственностью **обувной фабрики ROSSI** вплоть до полной и окончательной оплаты его стоимости.

Доступ и безопасность транзакций

Для гарантии лёгкости и безопасности покупок **обувная фабрика ROSSI** использует для проведения транзакций технологию SSL (Secure Socket Layer – уровень защищённых сокетов). Эта технология шифрует и защищает данные, которые Вы нам отправляете через Интернет. Когда протокол SSL активирован, в верхней строке Вашего браузера появляется замок, нажав на него, Вы сможете получить информацию о регистрации цифрового сертификата SSL.

Также обратите внимание, что в верхней строке браузера ссылка URL будет начинаться с 'https:' вместо обычного 'http:'. Это подтверждает Ваше нахождение в безопасной среде.

Внесение изменений в заказы

Невозможно попросить внести изменение в заказы, которые уже были обработаны. Последующие внесённые заказы будут обработаны и отправлены отдельно.

Обработка заказов

Заказы обрабатываются с понедельника по пятницу с 9 до 19 часов: заказы, сделанные до 11 часов утра, будут отправлены на следующий рабочий день, заказы, сделанные после 11, будут отправлены в течение 2 следующих рабочих дней.

Отправка заказов

Информация о способе отправки заказа, стоимости доставки и таможенных сборах уточняется в момент совершения покупки.

Способы и стоимость доставки

Доставка в Италии

Все заказы, отправляемые в Италию, доставляются через GLS и требуют подписи при их получении. Заказы доставляются с понедельника по пятницу с 9:30 до 18:30. Отправив письмо по электронной почте, можно попросить курьерскую службу связаться с Вами для согласования особого времени доставки. После того как заказанный товар был отправлен, невозможно изменить адрес доставки.

Доставка в другие страны мира

Обувная фабрика ROSSI отправляет товар во все страны мира. Все заказы доставляются курьерской службой DHL с понедельника по пятницу. Все заказы требуют подписи при их получении. После того как заказанный товар был отправлен, невозможно изменить адрес доставки. Доставка осуществляется только через службу EXPRESS и, следовательно, предполагает единый тариф, действительный для данной страны.

Требования при импорте в США

Граждане США, а также лица, не являющиеся гражданами, но проживающие на территории США, импортирующие из-за границы товары, приобретённые в интернет-магазинах, считаются конечными импортёрами: потому они должны иметь и предоставить курьерской службе доставки свой номер социального страхования либо, в случае если они не являются гражданами США, номер СВР (Бюро таможенного и пограничного контроля). Процедура получения номера СВР занимает обычно 10 рабочих дней. В случае, когда посылка не может быть доставлена по вине клиента (ошибочно указанный адрес или

номер телефона, непредоставление номеров социального страхования или СВР), она будет отправлена обратно в Италию за счёт клиента: расходы, включающие транспортные расходы и уплату таможенных пошлин при возвращении товара в Италию, будут вычтены из возвращаемой Клиенту суммы.

Мы рекомендуем Вам ознакомиться с дополнительной информацией на сайте <http://www.cbp.gov/>.

Стоимость доставки

Стоимость доставки будет указана во время процедуры оформления заказа рядом со стоимостью приобретаемого товара.

Обработка заказов

Заказы обрабатываются с понедельника по пятницу с 9 до 19 часов: заказы, сделанные до 11 часов утра, будут отправлены на следующий рабочий день, заказы, сделанные после 11, будут отправлены в течение 2 следующих рабочих дней.

Срок поставки

После обработки заказа сроки поставки следующие:

- *Италия, Европа ЕС, США, Канада и Япония: 1-4 рабочих дней*
- *Европа за пределами ЕС и остальные страны мира: 2-4 рабочих дня*

Указанные сроки поставки предполагают доставку в основные города стран.

Мы просим наших клиентов указывать правильный адрес, по которому мы можем доставить товар в рабочее время.

О возможных задержках доставки необходимо срочно сообщить в наш центр поддержки клиентов.

Получение заказа

В момент получения посылки мы просим наших Клиентов внимательно осмотреть её, прежде чем поставить свою подпись, подтверждающую получение заказа. Товар становится собственностью Клиента, как только он расписывается в его получении. Возможны следующие случаи.

Упаковка в момент получения заказов повреждена: мы рекомендуем нашим клиентам либо расписаться в получении заказа с замечанием, либо отказаться принять посылку.

Клиент отказывается принять посылку или требует вернуть её отправителю: все расходы на пересылку товара, которые придётся оплатить **обувной фабрике Rossi**, будут вычтены из суммы, возвращаемой Клиенту.

Невозможно доставить заказ по адресу, указанному Клиентом в коммерческом контракте: посылка может быть возвращена отправителю. Пересылка товара оплачивается за счёт Клиента, эта сумма будет вычтена из суммы, возвращаемой Клиенту.

Страховка

Все товары застрахованы с момента их передачи в курьерскую службу доставки до момента их передачи клиенту-получателю. Как только товар доставлен по указанному адресу и получен Клиентом, он больше не покрывается страховкой.

Возврат и обмен

Если по какой-то причине Клиент недоволен своей покупкой, этот товар можно вернуть при условии, что он не был ношен или использован, и попросить заменить его или получить талон на покупку другого товара.

Право отказа от купленного товара

Согласно законодательному декрету 206/2005 (Кодекс потребителя) Клиент имеет право отказаться от заказа по какой-либо причине. Этим правом могут воспользоваться исключительно клиенты-“потребители” (физические лица, которые приобретают товар не для целей, связанных с профессиональной коммерческой или предпринимательской деятельностью).

Процедура возврата товара

Клиент должен сообщить **обувной фабрике ROSSI** о своём отказе от приобретённого товара в течение 10 рабочих дней с момента его получения заказным письмом с уведомлением о получении. Возможно также отправить письмо по факсу или электронной почте, но в течение 48 часов после этого всё же должно быть получено заказное письмо.

Простое возвращение товара не ведёт автоматически к вступлению в силу права отказа от купленного товара.

Артикул должен быть возвращён целым и неповреждённым (неношеным, невымытым и неутратившим товарный вид) в оригинальной упаковке, в том виде, в котором он был доставлен, включая всё содержимое: этикетки, оригинальные аксессуары.

В течение 3 рабочих дней с момента получения уведомления о желании клиента воспользоваться своим правом на отказ от приобретённого товара **обувная фабрика ROSSI** отправит ему электронное письмо с номером согласия на возврат (NAR), который должен быть размещён с внешней стороны пакета, а в приложении к письму будет выслан документ в формате pdf, который следует распечатать и вложить в пакет. Клиент должен подготовить пакет и отправить его **обувной фабрике ROSSI** по адресу: Calzaturificio ROSSI S.r.l., Via Dolomiti scn, 63812 Montegranaro (FM) Italia. Мы рекомендуем воспользоваться услугами надёжной курьерской службы и сохранить документ, подтверждающий факт отправки посылки.

Возвращение товара на склад должно произойти в течение 10 рабочих дней с момента его доставки Клиенту. Отправка товара обратно на фабрику осуществляется за счёт Клиента и под его полную ответственность до подтверждения поступления товара на склад **обувной фабрики ROSSI**.

Обувная фабрика ROSSI не несёт ответственность за возможное повреждение или кражу/потерю товара, произошедшую во время его незастрахованной доставки.

Обувная фабрика ROSSI возместит клиенту полную стоимость покупки, включая стоимость доставки, в течение 30 рабочих дней с даты получения возврата. Возврат средств будет произведён на ту же банковскую карту или на тот же расчётный счёт или на тот же счёт PayPal, с которого была

произведена оплата товара.

Право на отказ от приобретённого товара не может быть использовано в случае несоблюдения условия целостности товара, а именно:

- в случае отсутствия внешней упаковки и оригинальной тары;
- в случае даже частичного использования товара и отсутствия его компонентов (ярлыков, аксессуаров, этикетов и пломб);
- в случае повреждения товара.

В таких случаях **обувная фабрика ROSSI** вернёт артикул отправителю за его счёт.

Условия возврата

Товар возвращается в оригинальной упаковке и в том же состоянии, в котором он был отправлен: неношенный, немытый и неутративший товарный вид. Кроме того, он должен быть укомплектован всеми этикетками и оригинальными аксессуарами. Повреждённый возвращаемый товар не будет принят и может быть отправлен обратно клиенту за его счёт.

Пересылка товара при его возвращении осуществляется за счёт клиента.

Порядок возврата

Для того чтобы получить согласие на возврат товара, необходимо отправить электронное письмо на адрес outlet@rossisrl.it в течение 10 рабочих дней с момента его получения, указав в письме номер заказа, код артикулов, причину возврата и выбранный способ компенсации. Предлагаются следующие опции: обмен на другую модель, обмен на другой размер, обмен на другой цвет или талон на приобретение другого товара.

В течение 3 рабочих дней Клиент получит электронное письмо с подтверждением и номером согласия. После этого он может подготовить посылку, прикрепив с её внешней стороны самоклеющуюся этикетку, которая была отправлена с начальным заказом: на этикетке содержится информация с адресом **обувной фабрики ROSSI** для возврата товара, а также клетка, в которую нужно вписать номер, сообщённый в электронном письме.

Поступление товара обратно на склад должно произойти в течение 10 рабочих дней с даты получения согласия на возврат.

Отправка товара обратно на фабрику осуществляется за счёт Клиента и под его полную ответственность до подтверждения поступления товара на склад **обувной фабрики ROSSI**.

Обувная фабрика ROSSI не несёт ответственность за возможное повреждение или кражу/потерю товара, произошедшую во время его незастрахованной доставки.

В течение 3 рабочих дней с момента получения возвращённого товара **обувная фабрика ROSSI** отправит Клиенту электронное письмо с подтверждением получения посылки.

Обувная фабрика ROSSI сохраняет за собой право проверить возвращённый товар и, в случае если состояние возвращённого товара не соответствует вышеобозначенным требованиям, вернуть его отправителю за его счёт.

В электронном письме, содержащем подтверждение получения посылки, будет описана процедура получения компенсации в зависимости от опции, выбранной Клиентом, о чём пойдёт речь ниже.

Талон на приобретение другого товара

В том случае, если клиент выбрал получение талона на приобретение другого товара, этот талон будет выдан на сумму, равную стоимости приобретённого и возвращённого товара, не включая расходы на его доставку и уплаченные таможенные пошлины.

Обувная фабрика ROSSI приложит все усилия, чтобы немедленно выдать талон на приобретение

других товаров, однако это может занять до 10 рабочих дней с даты получения возвращённого товара.

Клиент получит талон на приобретение других товаров по электронной почте.

Талон на приобретение других товаров:

- действителен в течение 6 месяцев с даты его выпуска
- может быть использован на одну или несколько покупок до полного расходования его стоимости
- может быть использован для частичной оплаты покупки, превышающей его стоимость

Обмен

Допустим обмен на другую модель, другой размер, другой цвет.

Доставка товара, отправляемого взамен ранее приобретённого, бесплатна, оплата таможенных пошлин осуществляется за счёт клиента.

Бесплатная доставка распространяется только на один одобренный обмен товара.

Бракованный товар

Бракованным считается товар, полученный повреждённым или несоответствующий заявленному.

Обувная фабрика ROSSI сохраняет за собой право отказаться принять бракованный товар, если его возврат не был согласован. В случае принятия возвращаемого бракованного товара **обувная фабрика ROSSI** компенсирует стоимость артикула, расходы на его доставку и уплаченные таможенные пошлины. В случае если доставка осуществлялась на условиях DDU (Доставка без оплаты пошлины), при этом все пошлины и налоги были оплачены получателем, эти расходы также будут возмещены, если документы, подтверждающие эти траты, будут вложены в посылку с бракованным товаром, возвращаемую на **обувную фабрику ROSSI**.