

POLICY DI RESO PER GLI ACQUISTI ONLINE

www.oltre.com/it_IT

RESO

Il reso degli acquisti su oltre.com è facile, veloce e gratuito.

Puoi scegliere di effettuare:

- il reso in negozio con rimborso sul metodo di pagamento originario
- il cambio articoli in negozio grazie al rimborso istantaneo su gift card per acquistare nuovi articoli nel punto vendita
- il reso con corriere espresso a domicilio con rimborso sul metodo di pagamento originario
- il reso tramite punto di ritiro con rimborso sul metodo di pagamento originario

Il cambio di articoli acquistati online tramite corriere espresso a domicilio non è disponibile.

La richiesta di reso o cambio deve essere attivata online dopo la consegna dell'ordine, entro 14 giorni dalla stessa e hai 14 giorni dall'attivazione del reso per restituire gli articoli.

- nel caso consegna in negozio la procedura è attivabile immediatamente dopo la consegna;
- nel caso di consegna a domicilio la procedura è attivabile il giorno successivo alla consegna da parte del corriere.

Il tuo ordine potrebbe essere evaso in più spedizioni, potrai attivare la procedura di reso/cambio solo dopo la ricezione dell'ultimo pacco previsto per il tuo ordine (indipendentemente dalla data di consegna dei pacchi precedenti).

Gli articoli che desideri rendere devono essere inseriti in un solo pacco a prescindere dal numero di scatole ricevute.

Ogni ordine deve essere reso separatamente seguendo la rispettiva procedura di reso. Non è possibile combinare articoli di ordini diversi in un unico pacco.

Solo il primo reso è gratuito. Per ulteriori restituzioni dello stesso ordine è necessario inviare gli articoli al nostro magazzino entro 14 giorni dalla data di consegna dell'ordine. La prenotazione del corriere e le spese di spedizione sono a tuo carico. Consigliamo dunque di effettuare un unico reso per ogni ordine.

I prodotti devono essere restituiti in perfette condizioni, non manomessi, non indossati e con le etichette originali. Ci riserviamo il diritto di rifiutare resi consegnati in negozio o spediti a magazzino in ritardo (oltre 14 giorni dall'attivazione della procedura di reso) o contenenti capi che non siano nelle stesse condizioni in cui sono stati ricevuti.

NON è mai possibile effettuare il reso di una Gift Card.

*Nel caso in cui non desideri usufruire del periodo di reso esteso, è possibile contattare il [Servizio Clienti](#) per richiedere il ritorno ai 14 giorni standard

CAMBIO IN NEGOZIO

La possibilità di cambio in negozio è garantita grazie alla possibilità di effettuare un **reso con rimborso immediato su Gift Card**. Ciò ti permette di restituire i capi che non desideri e subito acquistare quelli nuovi.

Per richiedere il cambio in negozio è necessario attivare la procedura online. Cambieremo solo gli articoli resi secondo le istruzioni.

Se il tuo ordine è stato consegnato in negozio puoi subito attivare il reso online dopo aver ritirato il pacco e nel caso in cui non appaia la voce “Richiedi reso/cambio” nel dettaglio dell’ordine chiedi al team di negozio di confermare la consegna sulla propria applicazione.

Cambieremo solo gli articoli resi secondo le istruzioni.

Indicazioni per aprire la procedura:

1. [Accedi al tuo profilo personale online \(MyAccount\)](#), vai nella “cronologia ordini”, seleziona “dettagli ordini” per l’ordine per cui vuoi effettuare il reso. Se hai effettuato l’ordine senza registrarti (come utente ospite) vai alla pagina “[Segui il tuo ordine](#)” inserisci le informazioni richieste e clicca su “verifica stato”
2. Clicca su “Richiedi reso” in alto a destra e segui le istruzioni. Ti verrà chiesto di specificare l’articolo/gli articoli da restituire e il motivo del cambio. Quindi scegli il negozio Oltre presso il quale vuoi effettuare il cambio.
3. Puoi subito recarti nel punto vendita scelto e portare con te gli articoli che hai selezionato per il reso (i capi devono essere presentabili singolarmente – pacco aperto).
4. In negozio:
 - rivolgiti al personale di vendita informandoli che vorresti procedere alla sostituzione di articoli acquistati online
 - presenta i capi che vuoi sostituire e i documenti relativi all’ordine che erano presenti all’interno del pacco o la mail di conferma apertura del cambio (anche in versione digitale)
 - scegli i nuovi capi in sostituzione di quelli che vuoi rendere
 - vai in cassa e chiedi di procedere con il cambio (se non hai trovato nulla di tuo interesse puoi chiedere il reso con rimborso sul metodo di pagamento originario indipendentemente dalla tua scelta in fase di apertura della procedura online)
 - ricevi un’email di approvazione della richiesta di cambio in negozio e conferma dell’avvenuto **rimborso su Gift Card** per l'ammontare speso al netto degli sconti eventualmente utilizzati e delle spese di spedizione. In caso di credito fedeltà, c'è il rimborso immediato sulla carta fedeltà.
 - fornisci il numero della Gift Card al personale di negozio il quale procede a finalizzare la procedura di cambio

La Gift Card può essere usata sia per intero sia in modo parziale e l’importo residuo è disponibili per 2 anni. Per maggiori informazioni sulla Gift Card [clicca qui](#). Il negozio non è autorizzato né a rimborsare in contanti né a rimborsare gli sconti. Solo in caso di cambio taglia con lo stesso articolo dello stesso colore non sono previste integrazioni.

Per uno stesso ordine non è possibile effettuare la combinazione di reso e cambio.

Per esempio se hai acquistato 3 articoli di cui 1 vuoi tenerlo, 1 vuoi renderlo, 1 vuoi cambiarlo puoi scegliere di:

- avere il rimborso immediato su gift card, per il valore dei 2 capi, ed usarla per un nuovo acquisto in negozio o online

- avere il rimborso sul metodo di pagamento originario, per il valore dei 2 capi, con i rispettivi tempi di gestione che puoi trovare di seguito in questa pagina.

RESO IN NEGOZIO

Per richiedere il reso in negozio è necessario attivare la procedura online.

Se il tuo ordine è stato consegnato in negozio puoi subito attivare il reso online dopo aver ritirato il pacco e nel caso in cui non appaia la voce “Richiedi reso/cambio” nel dettaglio dell’ordine chiedi al team di negozio di confermare la consegna sulla propria applicazione.

Rimborseremo solo gli articoli resi secondo le istruzioni.

Indicazioni per aprire la procedura:

1. [Accedi al tuo profilo personale online \(MyAccount\)](#), vai nella “cronologia ordini”, seleziona “dettagli ordini” per l’ordine per cui vuoi effettuare il reso. Se hai effettuato l’ordine senza registrarti (come utente ospite) vai alla pagina “[Segui il tuo ordine](#)” inserisci le informazioni richieste e clicca su “verifica stato”
2. Clicca su “Richiedi reso” in alto a destra e segui le istruzioni. Ti verrà chiesto di specificare l’articolo/gli articoli da restituire e il motivo del reso. Quindi scegli il negozio Oltre presso il quale vuoi rendere i capi.
3. Puoi subito recarti nel punto vendita scelto e portare con te gli articoli che hai selezionato per il reso (i capi devono essere presentabili singolarmente – pacco aperto).
4. In negozio, oltre ai capi da restituire, devi presentare i documenti relativi all’ordine che erano presenti all’interno del pacco o la mail di conferma reso (anche in versione digitale).
5. **L’autorizzazione del rimborso è immediata.** Il negozio non è autorizzato a rimborsare in contanti.

RESO CON CORRIERE ESPRESSO

A causa di un disservizio temporaneo **il reso a domicilio è disabilitato dal 16 al 17 marzo 2024.**

Invitiamo gentilmente a riprovare dal 18 marzo 2024. Nel caso di ultimo giorno di reso in questi giorni invitiamo a scrivere al nostro [Servizio Clienti](#) per allungare il periodo di reso.

Per richiedere il reso con ritiro degli articoli a domicilio è necessario attivare la procedura online.

Ricordiamo che non è possibile spedire un unico pacco con articoli di ordini diversi. Per ogni ordine è necessario attivare la rispettiva procedura di reso.

Ci riserviamo il diritto di rifiutare resi spediti in ritardo (oltre 14 giorni dall’attivazione della procedura di reso) o contenenti capi che non siano nelle stesse condizioni in cui sono stati ricevuti. Rimborseremo solo gli articoli resi secondo le istruzioni.

Indicazioni per aprire la procedura:

1. [Accedi al tuo profilo personale online \(MyAccount\)](#), vai nella “cronologia ordini”, seleziona “dettagli ordini” per l’ordine per cui vuoi effettuare il reso. Se hai effettuato l’ordine senza registrarti (come utente ospite) vai alla pagina “[Segui il tuo ordine](#)” inserisci le informazioni richieste e clicca su “verifica stato”
2. Clicca su “Richiedi reso” in alto a destra e segui le istruzioni. Ti verrà chiesto di specificare l’articolo/gli articoli da restituire e il motivo del reso. Quindi scegli l’opzione “reso a domicilio” ed inserisci le informazioni necessarie al ritiro.

3. Aprendo la procedura di “reso a domicilio” è possibile selezionare la data in cui vuoi che il corriere passi a ritirare il pacco. Ti verrà inviata una mail di conferma da noi e dal corriere.
4. Prepara un unico pacco con tutti gli articoli che hai selezionato per il reso, chiudi il pacco e incolla l'etichetta di reso prepagata che è disponibile cliccando “reso in lavorazione” nel dettaglio del tuo ordine (a cui puoi accedere con le indicazioni del punto 1).
5. L'autorizzazione del rimborso avviene entro 7-10 giorni lavorativi dall'arrivo del pacco a magazzino.

Nel caso in cui il reso non sia stato ritirato dal corriere nella data confermata, è possibile prenotare un secondo passaggio del corriere contattando TNT tramite RESO FACILE al seguente link:

<https://www.mytnt.it/TNTVirtualCode/>.

RESO PRESSO PUNTO DI RITIRO

Per richiedere il reso con ritiro degli articoli a domicilio è necessario attivare la procedura online.

Ci appoggiamo ad una rete di più di 1.300 punti in tutta Italia per offrire la possibilità di effettuare comodamente il reso. **Per verificare i punti di ritiro nelle vicinanze visita il sito:**

www.tnt.it/dovesiamo/dovesiamo.do.

Ricordiamo che non è possibile spedire un unico pacco con articoli di ordini diversi. Per ogni ordine è necessario attivare la rispettiva procedura di reso.

Ci riserviamo il diritto di rifiutare resi spediti in ritardo (oltre 14 giorni dall'attivazione della procedura di reso) o contenenti capi che non siano nelle stesse condizioni in cui sono stati ricevuti. Rimborseremo solo gli articoli resi secondo le istruzioni.

Indicazioni per aprire la procedura:

1. [Accedi al tuo profilo personale online \(MyAccount\)](#), vai nella “cronologia ordini”, seleziona “dettagli ordini” per l'ordine per cui vuoi effettuare il reso. Se hai effettuato l'ordine senza registrarti (come utente ospite) vai alla pagina “[Segui il tuo ordine](#)” inserisci le informazioni richieste e clicca su “verifica stato”
2. Clicca su “Richiedi reso” in alto a destra e segui le istruzioni. Ti verrà chiesto di specificare l'articolo/gli articoli da restituire e il motivo del reso. Quindi scegli l'opzione “reso presso punto di ritiro” e clicca "Prosegui".
3. Aprendo la procedura di “reso presso punto di ritiro” è necessario selezionare il punto di ritiro direttamente dal sito di TNT.
4. Prepara un unico pacco con tutti gli articoli che hai selezionato per il reso, chiudi il pacco e incolla l'etichetta di reso prepagata che è disponibile cliccando “reso in lavorazione” nel dettaglio del tuo ordine (a cui puoi accedere con le indicazioni del punto 1).
5. L'autorizzazione del rimborso avviene entro 7-10 giorni lavorativi dall'arrivo del pacco a magazzino.

Nel caso di cambio idea e volontà di procedere con il ritiro a domicilio da parte del corriere è possibile procedere tramite il sito TNT sulla pagina “Reso Facile” al link www.mytnt.it/TNTVirtualCode/ andando a verificare ed eventualmente modificare l'indirizzo del mittente.

ISTRUZIONI PER LA SELEZIONE DEL PUNTO DI RITIRO SUL SITO TNT:

1. apri il sito TNT alla pagina “Reso facile” al link <https://www.mytnt.it/TNTVirtualCode/>

2. inserisci i dati richiesti e clicca continua
 - il numero della lettera di vettura, senza spazi, che si trova in alto a sinistra sull'etichetta sotto la sigla Con No (es. WS47112767)
 - il nome e il cognome
3. appare la schermata con i dati del pacco da ritirare. Clicca continua senza modificare
4. controlla i tuoi dati (dati del mittente)
5. inserisci nei dati del mittente la P.IVA 03432640047
6. seleziona l'opzione di ritiro che preferisci fra
 - proximity --> puoi scegliere il punto di ritiro più comodo per te per consegnare il tuo reso
 - ritiro a domicilio (corriere a domicilio) --> puoi scegliere il giorno e l'orario più comodo per te e il corriere verrà a ritirare il tuo pacco
7. clicca su continua e termina la procedura.

Ti arriverà una mail di conferma dal corriere TNT.

RIMBORSO

Il rimborso viene eseguito mediante riaccredito dell'importo dei capi resi o cancellati a seconda dello strumento utilizzato in fase di acquisto.

Non sarà possibile rimborsare nessun ordine se non verranno seguite correttamente le istruzioni di reso di cui sopra.

In caso di reso totale o cancellazione totale di un ordine verranno rimborsate le spese di spedizione, se sostenute in fase di acquisto. In caso di reso o annullamento parziale, invece, non verranno rimborsate (se pagate) le spese di spedizione.

RIMBORSO CARTA DI CREDITO O DEBITO

Il rimborso avviene immediatamente dopo l'autorizzazione del reso.

Le tempistiche dipendono dalla tua banca o istituto di credito: in alcuni casi potrebbero essere necessari più giorni.

RIMBORSO PAYPAL

Il rimborso avviene immediatamente dopo l'autorizzazione del reso.

RIMBORSO KLARNA

Il rimborso avviene sull'app Klarna immediatamente dopo l'autorizzazione del reso. Il riaccredito sulla carta di credito o debito dipende poi dalla tua banca o istituto di credito.

Per maggiori info: <https://www.klarna.com/it/servizio-clienti/quali-sono-i-tempi-dei-rimborsi/>

RIMBORSO GIFT CARD

Il rimborso avviene entro 1 ora dall'autorizzazione del reso per l'ammontare effettivamente speso al netto degli sconti usufruiti.

RIMBORSO CONTRASSEGNO

Il rimborso avviene tramite bonifico bancario. È importante che in fase di attivazione di reso sia stato correttamente inserito l'IBAN (composto da 27 cifre, scritto in maiuscolo e senza spazi) affinché l'elaborazione del rimborso vada a buon fine.

I costi per il pagamento in contrassegno non verranno mai rimborsati.

Le tempistiche dipendono dalla tua banca o istituto di credito: in alcuni casi potrebbero essere necessari più giorni.

RIMBORSO CREDITO FEDELTÀ

Normalmente sono necessari fino a 24 ore dall'autorizzazione del reso o dall'avvenuta cancellazione dell'ordine per elaborare il rimborso del credito fedeltà.

In caso di ordini pagati con l'utilizzo di credito fedeltà il rimborso per resi o cancellazioni parziali sarà effettuato considerando il credito fedeltà come spalmato proporzionalmente su ogni articolo dell'ordine indipendentemente dall'applicazione del credito su di esso.

Esempio: hai ordinato 3 articoli, rispettivamente del valore di 20€ prezzo scontato su cui non è stato applicato il credito fedeltà, 30€ a prezzo pieno e 50€ a prezzo pieno, per un totale di 100€. Hai deciso di pagare 60€ con carta di credito e 40€ con credito fedeltà (15€ sull'articolo da 30€ e 25€ sull'articolo da 50€). Se decidi di rendere, il reso considera che i 40€ sono distribuiti proporzionalmente su tutti gli articoli, quindi rispettivamente 8€, 12€, 20€. Se rendi l'articolo da 20€, otterrai un rimborso di 12€ sulla carta di credito e di 8€ in credito fedeltà; se rendi gli articoli da 20€ e 30€ otterrai un rimborso di 20€ (8€+12€) di credito fedeltà e di 30€ sulla carta di credito.

RIMBORSO DI ORDINI CON CODICI SCONTO

In caso di reso o cancellazione parziale di un ordine per cui è stato utilizzato un codice sconto non è possibile recuperare il codice sconto utilizzato.

In caso di ordini per cui è stato utilizzato un codice sconto, il rimborso per resi o cancellazioni parziali sarà effettuato considerando l'ammontare scontato come spalmato proporzionalmente su ogni articolo dell'ordine indipendentemente dall'applicazione della riduzione su di esso.

Esempio: hai ordinato 3 articoli, rispettivamente del valore di 20€ prezzo scontato su cui non è stato applicato il codice sconto, 30€ a prezzo pieno e 50€ a prezzo pieno, per un totale di 100€. Hai deciso di applicare uno sconto di 40€ su spesa minima doppia. Se il tuo ordine viene consegnato parzialmente o se decidi di rendere, il rimborso considera che i 40€ sono distribuiti proporzionalmente su tutti gli articoli, quindi rispettivamente 8€, 12€, 20€. Se rendi l'articolo da 20€, otterrai un rimborso di 12€ e perderai 8€ di sconto; se rendi gli articoli da 20€ e 30€ otterrai un rimborso di 30€ e perderai 20€ (8€+12€) di sconto.

RIMBORSO DI ORDINI CON PROMOZIONE MULTIPLI

In caso di reso o cancellazione parziale di un ordine per cui è stata applicata una promozione multipli (es. 20% sul secondo capo meno caro o 4° capo a 5€) non è possibile recuperare lo sconto utilizzato.

In caso di ordini per cui è stata applicata una promozione multipli, il rimborso per resi o cancellazioni parziali sarà effettuato considerando l'ammontare scontato come spalmato proporzionalmente su ogni articolo dell'ordine indipendentemente dall'applicazione della riduzione su di esso.

Esempio 20% sul secondo capo meno caro: hai ordinato 3 articoli, rispettivamente del valore di 20€ su cui non è possibile applicare la promozione e di 30€ e 50€ su cui è applicabile la promozione, per un totale di 100€. In fase di conclusione ordine è stata applicata la promozione "20% sul secondo capo meno caro" e hai quindi pagato 94€ usufruendo di 6€ di sconto. Se il tuo ordine viene consegnato

parzialmente o se decidi di rendere, il rimborso considera che i 6€ sono distribuiti proporzionalmente su tutti gli articoli, quindi rispettivamente 1,20€ - 1,80€ - 3€. Se rendi l'articolo da 20€, otterrai un rimborso di 18,80€ e perderai 1,20€ di sconto; se rendi gli articoli da 20€ e 30€ otterrai un rimborso di 48€ e perderai 3€ (1,2€+1,8€) di sconto.

Esempio 4° capo meno caro a 5€: hai ordinato 4 articoli, rispettivamente del valore di 20€ 40€ 60€ e 80€ su cui è applicabile la promozione, per un totale di 200€. In fase di conclusione ordine è stata applicata la promozione "4° capo meno caro a 5€" e hai quindi pagato 185€ usufruendo di 15€ di sconto. Se il tuo ordine viene consegnato parzialmente o se decidi di rendere, il rimborso considera che i 15€ sono distribuiti proporzionalmente su tutti gli articoli, quindi rispettivamente 1,5€ - 3€ - 4,5€ - 6€. Se rendi l'articolo da 20€, otterrai un rimborso di 18,50€ e perderai 1,50€ di sconto; se rendi gli articoli da 20€ e 40€ otterrai un rimborso di 54€ e perderai 4,50€ (1,5€+3€) di sconto.

RIMBORSO DI ORDINI EFFETTUATI DAL NEGOZIO PER CONTO DELLA CLIENTE

In caso di reso o cancellazione di ordini effettuati dal personale di un punto vendita monomarca Oltre, il rimborso è sempre previsto unicamente sulla Gift Card emessa in fase di creazione dell'ordine. Non è mai possibile procedere attraverso un metodo di pagamento differente.