

Refund Policy

RAPHAEL DIGITAL ART S.R.L. · Via Ponte Valle Trave 98/A, 00061 Anguillara Sabazia (RM), Italy · VAT 18000861007,
www.raphaeldigitalart.it

1. Withdrawal within fourteen days

A consumer Customer may withdraw from the purchase within **fourteen days** of the order confirmation, without giving reasons and without penalty. An explicit request sent to **raphaeldigitalart@gmail.com** is sufficient; no mandatory form applies.

This right is lost only where, at the time of purchase, the Customer expressly requested immediate access to the download and agreed to waive the right of withdrawal and received confirmation of that choice by e-mail. **In the absence of such a waiver the period applies after download as well** (Article 59(1)(o), Italian Consumer Code).

2. Defects in the software

The Customer benefits from a **two-year guarantee** from supply. On receiving notice, the Provider intervenes by way of an update or a correction, within a reasonable time and at no cost. Where bringing the software into conformity is impossible, is not carried out in good time, or the defect is particularly serious, the Customer may choose between a **price reduction** and a **refund**.

The guarantee applies after download and even where the right of withdrawal has been waived. No time limit applies to notifying the defect.

3. Failure to supply

Where the product or the access credentials are not supplied, the Customer may call for delivery. In the event of further failure to supply, or where an agreed date was essential, the Customer is entitled to a **full refund**.

4. Submitting a request

Requests should be sent to **raphaeldigitalart@gmail.com**, stating the order number and, for a technical problem, a brief description of the malfunction. The Provider confirms receipt by e-mail.

5. Refund timing and method

Refunds are made within **fourteen days** of receipt of the request, using the same means of payment as the purchase and free of any charge. The period runs from the request and is not conditional on the outcome of any checks.

6. Exclusions

- requests submitted after fourteen days, where they do not concern a lack of conformity;
- purchases for which the Customer has validly waived the right of withdrawal under clause 1;
- malfunctions attributable solely to unmet system requirements, unauthorised modification of the software, or use inconsistent with the documentation.

The mandatory rights conferred on consumers by law remain unaffected in all cases.

7. Complaints and disputes

Complaints may be sent to **raphaeldigitalart@pec.it**. The Customer may also turn to an alternative dispute resolution (ADR) body and, for cross-border purchases within the European Union, to the European Consumer Centre Italy. Disputes fall within the jurisdiction of the courts of the consumer's place of residence or domicile.

This Policy forms an integral part of the Terms and Conditions of www.raphaeldigitalart.it and applies to consumer purchases. Legal basis: Articles 52-59 and 135-octies et seq. of the Italian Consumer Code (Legislative Decree 206/2005).

Politica di rimborso

RAPHAEL DIGITAL ART S.R.L. · Via Ponte Valle Trave 98/A, 00061 Anguillara Sabazia (RM) · P. IVA 18000861007, www.raphaeldigitalart.it

1. Recesso entro quattordici giorni

Il Cliente consumatore può recedere dall'acquisto entro **quattordici giorni** dalla conferma d'ordine, senza indicarne le ragioni e senza penalità. È sufficiente una richiesta esplicita inviata a raphaeldigitalart@gmail.com; non è previsto l'impiego di un modulo obbligatorio.

Il diritto viene meno soltanto se, al momento dell'acquisto, il Cliente ha espressamente richiesto l'immediata disponibilità del download accettando di rinunciare al ripensamento, e ha ricevuto conferma di tale scelta via e-mail. **In assenza di tale rinuncia il termine resta valido anche dopo il download** (art. 59, comma 1, lett. o, Codice del Consumo).

2. Difetti del software

Il Cliente dispone di **due anni di garanzia** dalla fornitura. Ricevuta la segnalazione, il Titolare interviene con un aggiornamento o una correzione, entro un termine ragionevole e senza costi. Se il ripristino non è possibile, non viene eseguito in tempo utile o il difetto è di particolare gravità, il Cliente può scegliere tra la **riduzione del prezzo** e il **rimborso**.

La garanzia opera anche dopo il download e anche in caso di rinuncia al ripensamento. Non è previsto alcun termine di decadenza per la segnalazione del difetto.

3. Mancata fornitura

Qualora il prodotto o le credenziali di accesso non vengano forniti, il Cliente può sollecitarne la consegna. In caso di ulteriore inadempimento, ovvero quando la data concordata era essenziale, il Cliente ha diritto al **rimborso integrale**.

4. Presentazione della richiesta

La richiesta va inviata a raphaeldigitalart@gmail.com, indicando il numero d'ordine e, in caso di problema tecnico, una breve descrizione del malfunzionamento. Il Titolare ne conferma la ricezione via e-mail.

5. Tempi e modalità del rimborso

Il rimborso è eseguito entro **quattordici giorni** dal ricevimento della richiesta, con lo stesso mezzo di pagamento utilizzato per l'acquisto e senza applicazione di commissioni. Il termine decorre dalla richiesta e non è subordinato all'esito di verifiche.

6. Casi esclusi

- richieste presentate oltre i quattordici giorni, quando non riguardino un difetto di conformità;
- acquisti per i quali il Cliente abbia validamente rinunciato al ripensamento ai sensi del punto 1;
- malfunzionamenti riconducibili esclusivamente al mancato rispetto dei requisiti di sistema, a modifiche non autorizzate del software o a un utilizzo difforme dalla documentazione.

Restano in ogni caso impregiudicati i diritti inderogabili riconosciuti al consumatore dalla legge.

7. Reclami e controversie

I reclami possono essere inviati a raphaeldigitalart@pec.it. Il Cliente può inoltre rivolgersi a un organismo di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) e, per gli acquisti transfrontalieri nell'Unione europea, al Centro Europeo Consumatori Italia. Per le controversie è competente il giudice del luogo di residenza o domicilio del consumatore.

La presente Politica costituisce parte integrante dei Termini e Condizioni di www.raphaeldigitalart.it e si applica agli acquisti effettuati dai consumatori. Riferimenti normativi: artt. 52-59 e 135-octies e seguenti del Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005).