

# GUIDA PER L'UTENTE

## Che cos'è REVESTO?

REVESTO è il luogo ideale per chi cerca moda unica, sostenibile e personalizzabile, con la possibilità di collaborare direttamente con artisti e artigiani.

**Acquista prodotti unici:** Esplora capi e accessori creati da artisti provenienti da tutto il mondo.

**Personalizza il tuo guardaroba:** Invia un tuo capo per dargli una seconda vita o collaborare con un artista per realizzare qualcosa di esclusivo.

**Sostieni la moda sostenibile:** Contribuisci a ridurre l'impatto del fast fashion supportando talenti artigianali e il riutilizzo creativo.

**Promuovi l'autenticità:** esprimi la tua unicità e ritrova il tuo stile attraverso capi unici o personalizzati.

## Spese di spedizione su REVESTO

### Spese di spedizione standard

- Le spese di spedizione sono **sempre a carico dell'acquirente** .
- Durante il processo di acquisto, i costi di spedizione vengono calcolati automaticamente e **visualizzati direttamente al checkout** , per garantire trasparenza e chiarezza.
- L'importo totale dell'ordine include sia il prezzo del prodotto che le spese di spedizione.

### Spese di spedizione per "Personalizza il tuo capo"

- In caso di utilizzo del servizio "Personalizza il tuo capo", il costo di spedizione include sia il **trasporto di andata** verso l'indirizzo dell'artista che quello di **ritorno** al tuo indirizzo.
- Questo doppio costo viene calcolato automaticamente e aggiunto all'importo totale durante il checkout.
- Anche in questa modalità, le spese di spedizione rimangono **interamente a carico dell'acquirente** .

### Nota importante

- Il calcolo delle spese di spedizione può variare in base alla posizione geografica e al peso/dimensione del prodotto.

## Come Funzionano i Punti su REVESTO

- Ogni acquisto effettuato su REVESTO ti permette di **guadagnare punti fedeltà** , calcolati in base all'importo speso.

- I punti accumulati possono essere convertiti in **buoni sconto**, utilizzabili per ottenere riduzioni sull'ordine successivo.
- Più acquisti, più risparmi: un modo per premiare la tua fedeltà e incoraggiarti a scoprire nuove creazioni e un incentivo ad acquistare moda sostenibile.

### Come calcolare i punti?

- Per ogni **€1 speso** , guadagni **0,25 punti**
- Al raggiungimento di determinate soglie, i tuoi punti si trasformano automaticamente in buoni sconto.

### Punti e Soglie di Spesa

Spesa Totale (€)	Punti Guadagnati	Valore Buono Sconto (€)
50	12,5	3
100	25	6
150	37,5	9
200	50	12

### Come funziona il Calcolo

- **€1 speso = 0,25 punti**
- Ogni **12,5 punti** accumulati possono essere convertiti in un **buono sconto di €3** .
- Il buono sconto può essere utilizzato per ridurre il totale del carrello sull'ordine successivo.

### Come utilizzare i punti

1. **Effettua un acquisto:** i punti vengono calcolati automaticamente e aggiunti al tuo saldo.
2. **Consulta il tuo saldo punti:** Vai nella sezione **"Il tuo saldo REVESTO"** per vedere quanti ne hai accumulati.
3. **Converti i punti in buoni:** Una volta raggiunta una soglia, il buono sconto sarà disponibile al momento del pagamento.
4. **Risparmia sul tuo prossimo ordine:** applica il buono direttamente al totale del carrello.

### Condizioni dei Punti

- I punti sono validi per **12 mesi** dalla data dell'acquisto.
- I punti non sono trasferibili e si applicano solo agli ordini effettuati tramite l'app REVESTO.

## Pagamenti Sicuri su REVESTO:

### Proteggi i Tuoi Dati e Evita le truffe

#### Sicurezza dei Pagamenti

- REVESTO utilizza **software sicuri** e certificati per gestire i pagamenti online, garantendo che le tue transazioni siano protette.
- Effettua i pagamenti esclusivamente tramite il pulsante "**Acquista**" sulla piattaforma. Il nostro gestore di servizi di pagamento si occuperà di gestire i tuoi dati in modo sicuro e a norma di legge.

#### Come evitare eventuali frodi

- **Non fornire mai dati personali o di pagamento** in chat. REVESTO non richiederà mai informazioni sensibili tramite messaggi privati.
- **Non uscire mai dalla piattaforma** per completare i pagamenti. I truffatori potrebbero chiederti di farlo per farti cadere in una trappola e rubare i tuoi dati privati.

#### Cosa Fare in Caso di Sospetto Phishing

##### Cos'è il phishing?

È una tecnica di frode in cui i truffatori utilizzano email, messaggi o siti web apparentemente legittimi per rubare informazioni sensibili, come password o dati di pagamento.

##### Cosa fare se ricevi un messaggio sospetto:

1. **Non cliccare su link sospetti** o fornire informazioni richieste tramite email o chat.
2. Controlla i dettagli del messaggio: i truffatori spesso utilizzano design professionali per sembrare credibili.
3. **Segnala immediatamente l'accaduto:**
  - Invia una mail a **phishing@revesto.com** .
  - Allega uno screenshot del messaggio ricevuto.
  - Fornisci il nome utente dell'artista o del presunto truffatore coinvolto.

#### Proteggi i tuoi dati

- **Blocca immediatamente i conti bancari** o di pagamento per cui hai fornito dati sensibili.
- **Aggiorna la password** di tutti gli account che potrebbero essere stati compromessi.

#### Consigli per Prevenire le Frodi

- Pagamenti solo su REVESTO: **non uscire dalla piattaforma** per completare una transazione.
- **Non aprire link sospetti** ricevuti tramite email o chat.
- Verifica sempre l'indirizzo email: REVESTO invia comunicazioni solo da **@revesto.com** .
- **Non fidarti mai di indirizzi email diversi.**

## Comunicazioni Ufficiali

Tutti gli aggiornamenti importanti e ufficiali ti saranno inviati esclusivamente dall'account ufficiale di REVESTO.

## Politiche di Reso su REVESTO

Quando fai un acquisto usando il pulsante Acquista, ricevi la copertura della nostra Protezione acquisti e della Politica di rimborso.

Possiamo rimborsare il tuo articolo nei casi in cui:

- Non arrivi
- Arrivi danneggiato
- È molto diverso dalla descrizione

Purtroppo non possiamo aiutarti a ricevere un rimborso se l'articolo non ti piace, non ti piace più o non ti sta come immaginavi.

**Le vendite coperte** dalla protezione acquisti **sono solo quelle fatte sulla piattaforma REVESTO cliccando sul tasto ACQUISTA**. Nel caso in cui hai acquistato per vie private e fuori dai nostri circuiti autorizzati e sicuri purtroppo non potremo aiutarti.

## Come richiedere un rimborso

Quando l'ordine arriva a destinazione, sui messaggi privati REVESTO riceverai una notifica di ORDINE RICEVUTO. Li dovrai cliccare sul tasto "SEGNALA UN PROBLEMA" entro massimo 2 giorni dalla ricezione dell'ordine.

## Fornisci una prova

Allega delle foto dell'articolo e spiega il problema che hai riscontrato nella ricezione del tuo ordine.

- Articolo danneggiato
- Articolo molto diverso dalla descrizione

Dopo aver inviato una richiesta di rimborso, l'ordine sarà sospeso per tenere al sicuro i tuoi soldi finché il problema non sarà risolto.

Una volta che il tuo reso è stato accettato, **imballa il reso** preparando il pacco in modo accurato affinché arrivi a destinazione in modo sicuro. Assicurati di restituire l'ordine nelle

stesse condizioni in cui l'hai ricevuto (cioè non devi lavare né usare gli articoli). Includi tutto ciò che era contenuto nel pacco originale (scontrini, etichette, sacchetti protettivi).

### **Scadenza entro la quale restituire un ordine**

Dopo che hai richiesto un reso, avrai 5 giorni lavorativi per spedire il pacco. Se non lo spedisce in tempo, la tua richiesta di rimborso sarà chiusa e il pagamento trasferito all'altro utente.

### **Ricevi il rimborso**

Il rimborso è composto da Il prezzo di tutti gli articoli restituiti al netto della commissione protezione acquisti. Riceverai il rimborso direttamente sul tuo metodo di pagamento.

### **RIMBORSI IN CASO DI CAPO INVIATO PER LA PERSONALIZZAZIONE**

Quando l'ordine arriva a destinazione, sui messaggi privati REVESTO riceverai una notifica di ORDINE RICEVUTO. Li dovrai cliccare sul tasto "SEGNALA UN PROBLEMA" entro massimo 2 giorni dalla ricezione dell'ordine.

### **Allegati necessari:**

Fornisci una descrizione dettagliata del problema

Foto del capo ricevuta.

Screenshot della conversazione con l'artista che dimostra l'accordo iniziale.

### **Possibili scenari:**

- **Errore dell'artista:** Il capo presenta errori evidenti rispetto all'accordo.

In questo caso hai a disposizione alcune soluzioni:

- Rimborso totale o Parziale a seconda della gravità degli errori commessi dall'artista (Non sono da ritenersi errori quelli derivanti dal gusto personale).
  - Ripersonalizzazione: REVESTO gestirà con l'artista la possibilità di ripersonalizzazione e correzione del capo senza alcuna ulteriore spesa da parte tua.
- **Danno durante il trasporto:** Il capo è danneggiato, ma l'artista ha rispettato le specifiche.
    - Revesto gestirà con il servizio di spedizione un possibile rimborso
  - **Differenza soggettiva:** Il capo rispetta l'accordo, ma non soddisfa le tue aspettative personali.
    - Quando scegli la personalizzazione di un tuo capo con un'artista, ne discuti con lui tutti i dettagli. Quando gli accordi con l'artista sono stati rispettati, REVESTO non copre eventuali rimborsi nel caso di capi che non ti piacciono più o non ti stanno come avevi immaginato.

- **Il capo è diverso da quello che hai inviato** e dunque l'artista ha sostituito e scambiato gli articoli es. ho inviato una borsa in pelle, ne ho ricevuto una in plastica.

Errore dell'artista:

Restituzione del capo originale: REVESTO richiederà all'artista di restituire l'articolo inviato.

Rimborso totale: Se il capo originale non può essere recuperato.

Risoluzione controversia: L'artista potrebbe essere rimosso dalla piattaforma per violazione delle regole.

Errore logistico:

REVESTO si occuperà di rintracciare il capo originale e di risolvere il problema con il corriere.

Rimborso totale o parziale in caso di perdita irreparabile.

Ricordati che in questo caso il rimborso è possibile solo se la spedizione è stata effettuata utilizzando i partner REVESTO e se la spedizione è stata fatta tramite la piattaforma.

Intento fraudolento:

REVESTO indagherà per verificare eventuali comportamenti scorretti.

Azioni legali: In caso di frode accertata, l'artista sarà segnalato alle autorità competenti.

Se il capo originale non può essere recuperato o è stato sostituito in modo fraudolento, REVESTO ti garantirà:

Rimborso totale del valore dichiarato del capo inviato.

Eventuali crediti aggiuntivi sulla piattaforma per compensare l'inconveniente.

## **Consigli per Prevenire Questo Problema**

Fornisci una descrizione dettagliata del capo inviato (materiali, colore, dettagli distintivi).

Incluse foto chiare del capo prima della spedizione.

Usa solo corrieri tracciabili per inviare il tuo capo.

Evita di uscire dalla piattaforma per comunicazioni o pagamenti con l'artista.

Potrai tuttavia sempre segnalarci un problema su [refaund@revesto.com](mailto:refaund@revesto.com) e cercheremo insieme di risolvere.

## Personalizzazione di un proprio capo su REVESTO

Quando un utente invia un capo personale a un artista per la personalizzazione, REVESTO garantisce un processo trasparente e sicuro. Ecco tutto ciò che devi sapere per gestire correttamente le spedizioni e proteggerti da eventuali rischi.

### Invio del Capo all'Artista

Fornisci una descrizione quanto più dettagliata possibile del capo inviato (materiali, colore, dettagli distintivi), incluse foto chiare del capo prima della spedizione (questo ti tutelerà in caso di richiesta di eventuali rimborsi).

Una volta scelto l'artista e concordati i dettagli della personalizzazione:

**Imballaggio sicuro:** Prepara il tuo capo in un pacco ben protetto, utilizzando materiali adeguati per evitare danni durante il trasporto.

**Etichettatura:** Utilizza l'indirizzo fornito dall'artista tramite la piattaforma REVESTO. Non condividere mai dati personali al di fuori della piattaforma.

**Spedizione tracciabile:** Utilizza solo le modalità di spedizione messe a disposizione da REVESTO

### Personalizzazione del Capo

Durante la lavorazione, l'artista potrebbe inviarti aggiornamenti tramite la chat REVESTO (es. foto o conferme).

Questo ti permette di monitorare i progressi e segnalare eventuali discrepanze rispetto all'accordo iniziale.

### Restituzione del Capo Personalizzato

Conferma dell'indirizzo di ritorno: L'artista rispedirà il capo al tuo indirizzo indicato sulla piattaforma.

Spedizione tracciabile: Anche per il ritorno, il pacco sarà inviato con un servizio tracciabile. REVESTO ti fornirà il numero di tracciamento.

### Chi Paga le Spese di Spedizione

Le spese di spedizione (sia per l'andata che per il ritorno) sono sempre a carico dell'utente finale.

I costi vengono calcolati e visualizzati al momento del checkout per garantirti piena trasparenza.

### Sicurezza e Prevenzione da Frodi

REVESTO mette in atto diverse misure per proteggerti da eventuali rischi. Seguendo questi consigli, puoi garantire un'esperienza senza problemi:

- Comunica solo sulla piattaforma REVESTO

- Non condividere mai dati personali o di pagamento tramite chat o canali esterni.
- Tutte le comunicazioni e i dettagli devono essere gestiti tramite REVESTO per avere una traccia verificabile.
- Usa spedizioni tracciabili messe a disposizione da REVESTO
- Non fidarti di richieste sospette
- Se l'artista ti chiede di pagare o comunicare al di fuori della piattaforma, segnalalo immediatamente al supporto REVESTO.
- Non accettare richieste di invio a indirizzi diversi da quelli forniti sulla piattaforma.
- Controlla il capo al momento della restituzione
- Quando ricevi il capo personalizzato, verifica immediatamente che sia conforme a quanto concordato. Se così non dovesse essere segnala entro 2 giorni dalla ricezione il problema.

In Caso di Problemi consulta [RIMBORSI IN CASO DI CAPO INVIATO PER LA PERSONALIZZAZIONE](#)

### Consigli Finali

Non uscire mai dalla piattaforma per gestire pagamenti o comunicazioni.

Conserva tutta la documentazione e i dettagli del tuo ordine.

Usa sempre corrieri affidabili per evitare problemi logistici.

Seguendo queste linee guida, REVESTO garantisce che il processo di personalizzazione sia semplice, sicuro e soddisfacente per tutti gli utenti.

## Commissione Protezione Acquisti

Il nostro obiettivo è fornire agli acquirenti un'esperienza di acquisto sicura tramite l'applicazione di una commissione per la Protezione acquisti. **L'importo della commissione dipende dal prezzo dell'ordine.**

Per gli ordini che costano meno di 500 €, si applicano:

Un importo fisso pari a 0,70 €

Il 5% del prezzo dell'articolo (inclusa l'imposta sul valore aggiunto, o IVA, applicata al prezzo dell'articolo)

Per gli ordini (inclusi i set) che costano 500 € o più, si applica:

Il 3% del prezzo dell'articolo (inclusa l'imposta sul valore aggiunto, o IVA, applicata al prezzo dell'articolo)

Vedrai l'importo totale della commissione per la Protezione acquisti, calcolato sul prezzo finale dell'articolo al momento del pagamento.

## Come scegliere la dimensione del pacco corretta

Quando spedisce un tuo capo/oggetto ad un arista potrai scegliere tra dimensione del pacco:

- Grande
- Media
- Piccola
- Spedizione Personalizzata

Nei primi tre casi assicurati che la dimensione scelta rispetti quella indicata dal corriere.

Nel caso di Spedizione Personalizzata, ovvero quando un pacco supera le dimensioni consentite, dovrai procedere in autonomia alla spedizione del prodotto.

In questo caso REVESTO non addebiterà alcuna spesa per la spedizione. Tuttavia assicurati sempre di scegliere un corriere affidabile che possa garantirti il tracking del prodotto.

In questo caso purtroppo non possiamo garantire alcun controllo sulla tua spedizione o prodotto.

