Check list per fare acquisti online senza brutte sorprese

Alcuni brevi controlli prima e dopo l'ordinazione possono aiutare a evitare problemi e, in caso di problemi, a reagire in modo corretto e più rapido.

La seguente lista di controllo vale per gli acquisti effettuati direttamente presso gli shop online svizzeri ai quali si applica il diritto svizzero. Per le piattaforme online e gli shop esteri possono valere altre regole.

1. Prima dell'ordinazione



Già prima dell'acquisto vale la pena analizzare attentamente l'offerente e le sue condizioni.

- ☐ Verificare chi vende effettivamente il prodotto
- ☐ Controllare la sede e i dati di contatto del venditore
- ☐ Leggere le CG
- ☐ Verificare se si applica il diritto svizzero o ad es. il diritto di uno Stato membro dell'UE ecc.
- ☐ Verificare le condizioni contrattuali relative a restituzione e garanzia
- ☐ Chiarire se è possibile una restituzione volontaria e chi si fa carico delle spese di rinvio
- ☐ Controllare il termine di consegna
- ☐ In caso di shop sconosciuti, prestare attenzione ai segnali di avvertimento come un colophon mancante, prezzi insolitamente bassi o pagamento anticipato esclusivo

2. Dopo l'ordinazione



Conservate i documenti relativi all'ordinazione. Possono dimostrarsi importanti se qualcosa non torna.

- ☐ Conservare le conferme di ordinazione e di altro tipo
- ☐ Salvare il giustificativo d'acquisto
- ☐ Tenere sotto controllo il termine di consegna concordato

3. Dopo la ricezione della merce



Controllate la merce il prima possibile. Chi non segnala tempestivamente un problema può perdere i propri diritti in caso di difetti.

- ☐ Controllare la merce il più rapidamente possibile
- ☐ Controllare se è stato consegnato il prodotto giusto
- ☐ Segnalare immediatamente al venditore i difetti evidenti
- ☐ Documentare i danni o le divergenze con foto o una descrizione scritta
- ☐ Segnalare immediatamente i difetti nascosti dopo averli individuati

4. Se c’è qualcosa che non va nella merce

In linea di massima le vostre richieste di risarcimento sono rivolte al venditore presso il quale avete acquistato.

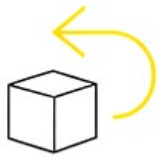


- ☐ Segnalare immediatamente il difetto al venditore
- ☐ Comunicare chiaramente la soluzione desiderata
- ☐ Conservare giustificativi e documentazione
- ☐ Non farsi rimandare semplicemente al produttore
- ☐ Se necessario, coinvolgere uno specialista

Se il produttore ha fornito anche una garanzia, possono emergere ulteriori pretese.

5. In caso di rinvio

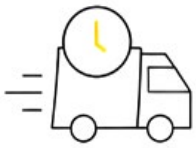
La scelta di chi si fa carico dei costi dipende dal motivo del rinvio.



- ☐ Consegna errata o difettosa: il venditore si fa carico delle relative spese di rinvio.
- ☐ Restituzione volontaria di merce ineccepibile: si applicano le condizioni dello shop. Quest’ultimo può stabilire chi si fa carico delle spese di rinvio.
- ☐ Documentare il rinvio e il giustificativo di spedizione

6. Se la consegna arriva troppo tardi

Una consegna arrivata in ritardo non dà automaticamente diritto a un recesso immediato.



- ☐ Invitare il venditore a effettuare la consegna
- ☐ Di norma fissare una proroga adeguata
- ☐ Se anche questa scadenza decade senza consegna, far valere ulteriori diritti

Diversamente, nel caso di un termine di consegna concordato in modo fisso: se la merce deve essere consegnata espressamente al più tardi entro una determinata data, il sollecito e la proroga non sono necessari.

460.452.15 de (dok.pf/pf.ch) 11.2026