

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA DEL SITO

WWW.SUARDI.COM

Art.1 - Disposizioni generali

Il presente sito www.suardi.com è di proprietà di SUARDI ARREDAMENTI S.r.l., con sede in Siziano (PV), Via Adamello n.2a, con P. IVA 01635910183 e indirizzo di PEC suardiarredamenti@pec.it, realtà presente nel settore dell'*interior design* fin dal 1963, ed è dedicato alla vendita di arredi e complementi per la casa.

Le presenti Condizioni Generali di Vendita si applicano alla vendita di beni da parte di Suardi Arredamenti s.r.l., con sede in Siziano (PV), Via Adamello n.2a, P. IVA 01635910183 (PEO: info@suardi.com; PEC: suardiarredamenti@pec.it) con esclusivo riferimento agli acquisti effettuati sul sito www.suardi.com.

Le presenti Condizioni Generali di Vendita sono redatte in conformità e nel rispetto delle normative nazionali ed europee vigenti in materia, quali il D.Lgs. n.70/2003, il D. Lgs.n.206/2005 e successive modifiche ed integrazioni (c.d. "*Codice del Consumo*"), la Direttiva Europea n.2011/83 EU sui diritti del consumatore e delle previsioni del codice civile per quanto non espressamente previsto.

Prima di accedere alla sezione shop/negozio disponibile sul sito, e dunque di procedere con l'ordine, l'Utente è tenuto a consultare le presenti Condizioni Generali di Vendita che si intendono generalmente ed incondizionatamente accettate al momento dell'acquisto.

E' fatto invito all'Utente di consultare periodicamente e comunque prima di ogni acquisto le attuali Condizioni Generali di Vendita, i cui termini Suardi Arredamenti S.r.l. si riserva di modificare unilateralmente e senza preavviso.

In ogni caso, le Condizioni Generali di Vendita applicabili saranno quelle in vigore alla data di trasmissione dell'ordine di acquisto di un bene/prodotto da parte del Cliente.

Art.2 - Oggetto

Le presenti Condizioni Generali di Vendita disciplinano l'offerta, l'inoltro e l'accettazione di ordini di acquisto di beni/prodotti sul sito www.suardi.com e non disciplinano invece la fornitura di servizi o la vendita di beni/prodotti da parte di soggetti diversi dal venditore che siano presenti sul medesimo sito tramite link, banner o altri collegamenti ipertestuali.

E' fatto invito all'Utente, prima di inoltrare un ordine e di acquistare i prodotti, di verificare le condizioni di vendita applicabili al reale interlocutore con il quale si stia interfacciando.

Suardi Arredamenti S.r.l. non può essere ritenuta responsabile della fornitura di beni/prodotti da parte di soggetti terzi o che siano stati venduti al Cliente da altro fornitore anche mediante rimandi e/o collegamenti ipertestuali, link, banner presenti eventualmente sul sito www.suardi.com

Art.3 - Cliente/Utente

Il sito offre in vendita beni/prodotti di arredo e complementi d'arredo.

Per Cliente/Utente si intende la persona fisica o giuridica che acquista uno o più beni/prodotti offerti in vendita sul sito sia per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta ("Consumatore") sia per scopi funzionali all'attività imprenditoriale o professionale ("Professionista" o "Azienda").

L'utente che intende registrarsi o sottoscrivere comunque degli ordini di acquisto garantisce che i dati forniti sono veritieri, corretti, aggiornati, riferiti alla persona ovvero all'azienda che li inserisce o inseriti con il consenso del terzo, assumendo su di sé ogni responsabilità in ordine alla correttezza e veridicità delle informazioni fornite.

Art.4 - Modalità di registrazione al sito.

Per fruire del servizio di vendita online offerto da Suardi Arredamenti S.r.l. attraverso il sito www.suardi.com l'Utente è tenuto a registrarsi fornendo alcune informazioni di carattere personale come richieste nella apposita sezione *My account* e seguendo la procedura guidata. In qualunque momento, l'Utente registrato potrà accedere al proprio profilo per aggiornare o modificare i propri dati.

Accedendo alla sezione "*shop*" del presente sito, l'Utente può visionare i prodotti, richiedere preventivi e/o informazioni e selezionare i beni/prodotti scelti per l'acquisto. Per procedere con il perfezionamento dell'ordine, è necessario registrarsi attraverso la sezione "*My Account*", creando un proprio account utile per i successivi login. Tale registrazione consentirà di ordinare un prodotto, perfezionandone l'acquisto previo pagamento del corrispettivo secondo le modalità ivi indicate e di fruire della spedizione a domicilio. La navigazione e la trasmissione di un ordine di acquisto sul sito comportano l'accettazione delle Condizioni e delle Politiche di Protezione dei Dati adottate dal sito stesso ed ivi indicate.

L'Utente registrato si impegna a fornire un indirizzo di posta elettronica di cui possa disporre legittimamente ed al quale acceda regolarmente. In qualunque momento, l'Utente ha facoltà di cancellare il proprio profilo accedendo all'apposita sezione.

L'Utente si impegna a custodire le proprie credenziali di accesso al proprio profilo e a non cederle a terzi. Suardi Arredamenti S.r.l. non sarà in ogni caso responsabile dell'utilizzo improprio ovvero abusivo delle credenziali da parte di terzi diversi dall'Utente titolare.

Art.5 - Beni/Prodotti

Tutti i prodotti presenti sul sito ed i relativi prezzi costituiscono un'offerta al pubblico con le limitazioni e le modalità contenute nel sito stesso e nelle presenti Condizioni Generali di Vendita.

Le fotografie illustrative dei prodotti riproducono quanto più fedelmente possibile le caratteristiche degli stessi, ma le stesse hanno comunque funzione meramente rappresentativa ed hanno il solo scopo di presentare i prodotti.

Il colore delle varie partite di materiali di cui constano gli oggetti posti in vendita può variare rispetto a quelli visionabili sul sito. Pertanto, i materiali, i colori, le venature, le texture, le laccature e quant'altro appartenga alle caratteristiche qualitative dei beni raffigurati on line sono da ritenersi indicativi e non potranno essere oggetto di contestazione all'atto del ricevimento del bene.

In caso di dubbi sulle qualità e/o sulle caratteristiche dei beni raffigurati, prima di procedere con l'ordine, l'Utente può contattare telefonicamente ovvero a mezzo e-mail Suardi Arredamenti S.r.l. per i chiarimenti necessari ed opportuni.

Ogni informazione tecnico-qualitativa e/o dimensionale afferente i beni/prodotti posti in vendita da Suardi Arredamenti S.r.l. attraverso il presente sito si basa esclusivamente su dati e specifiche resi noti dalle rispettive case produttrici. Suardi Arredamenti S.r.l. non è quindi responsabile di ogni eventuale non corrispondenza dei prodotti acquistati alle specifiche promananti dalle case produttrici.

Art.6 - Conclusione del Contratto

Per concludere l'acquisto, è necessario compilare il modulo d'ordine in formato elettronico e trasmetterlo seguendo le istruzioni presenti nell'apposita sezione.

In esso sono contenuti il rinvio alle Condizioni Generali di Vendita, le immagini e le caratteristiche di ciascun prodotto, il relativo prezzo, i mezzi di pagamento che è possibile utilizzare, le modalità di consegna dei prodotti acquistati ed i relativi costi di spedizione e consegna (qualora dovuti), modalità e tempi di restituzione dei prodotti acquistati.

Prima di concludere il contratto, sarà richiesto di confermare l'avvenuta presa visione delle Condizioni Generali di Vendita comprensive del trattamento dei dati personali.

Il contratto si considera concluso quando il venditore riceve il modulo d'ordine compilato dall'Utente, previa verifica della correttezza dei dati ivi contenuti. La procedura guidata consente di ritenere confermato l'ordine con il ricevimento della relativa comunicazione di "*conferma dell'avvenuto ordine*" contenente altresì il "*numero d'ordine*".

Concluso il contratto, Suardi Arredamenti S.r.l. prenderà in carico l'ordine ricevuto e procederà alla sua evasione, attendendo in ogni caso -prima di procedere con la spedizione- l'accertato buon fine del pagamento.

Art.7 - Disponibilità dei beni/prodotti

La disponibilità dei prodotti si riferisce a quella effettiva nel momento in cui l'Utente effettua l'ordine. Tale disponibilità deve comunque essere considerata puramente indicativa perché, per effetto della contemporanea presenza sul sito di più Utenti, i prodotti potrebbero essere venduti ad altri clienti prima della conferma dell'ordine.

Anche in seguito all'invio dell'e-mail di conferma dell'ordine potrebbero verificarsi casi di indisponibilità parziale o totale dei prodotti. In tal caso, l'ordine verrà rettificato automaticamente con l'eliminazione del prodotto non disponibile e l'utente verrà immediatamente informato via e-mail.

Se l'Utente richiede, per l'indisponibilità dei prodotti, l'annullamento dell'ordine, risolvendo così il contratto, Suardi Arredamenti S.r.l. si impegna a rimborsare l'importo pagato entro 14 giorni dal momento in cui ha avuto conoscenza della decisione dell'Utente di risolvere il contratto.

Art.8 - Modalità di pagamento e prezzi.

Il prezzo dei beni/prodotti è quello indicato di volta in volta sul sito, salvo laddove sussista un errore palese, e sono da intendersi al netto dei costi di spedizione.

In caso di errore, Suardi Arredamenti S.r.l. avviserà il prima possibile l'acquirente consentendo la conferma dell'ordine al giusto importo ovvero l'annullamento dello stesso. Non sussisterà ad ogni modo per Suardi Arredamenti S.r.l. l'obbligo di fornire quanto venduto al prezzo inferiore erroneamente indicato.

I prezzi del sito sono comprensivi di IVA (salvo diversa espressa indicazione) e non includono le spese di spedizione. I prezzi possono subire variazioni in qualsiasi momento. I cambiamenti non riguardano gli ordini per i quali sia già stata inviata conferma dell'ordine.

Una volta selezionati i prodotti desiderati, essi saranno aggiunti al carrello. Sarà sufficiente seguire le istruzioni per l'acquisto, inserendo o verificando le informazioni richieste in ogni passaggio del processo. I dettagli dell'ordine potranno essere modificati prima del pagamento.

Il pagamento potrà essere effettuato tramite: carte di credito/debito o bonifico bancario (in tale ultimo caso, le coordinate bancarie di riferimento verranno fornite in fase d'ordine).

In caso di pagamenti con

carta di credito, i dati riservati attinenti la carta di credito (quali numero di carta, intestatario, data di scadenza, CVV) verranno criptati e trasmessi al gestore dei pagamenti. Suardi Arredamenti S.r.l. non memorizzerà, pertanto, i dati della carta di credito utilizzata dall'Utente per il pagamento dei beni/prodotti, nemmeno laddove l'interessato proceda a salvare i dati della carta di credito per i futuri acquisti, ad eccezione del solo dato relativo all'intestatario della carta;

PayPal, il cliente/utente sarà reindirizzato sul sito www.paypal.it dove potrà eseguire il pagamento dei beni/prodotti seguendo la procedura ivi prevista e disciplinata dal gestore PayPal. I dati inseriti

sul sito di PayPal saranno pertanto trattati direttamente dal gestore e non saranno trasmessi e/o condivisi con Suardi Arredamenti S.r.l.;

bonifico bancario, sarà possibile -durante la procedura di acquisto- selezionare tale modalità di pagamento, utilizzando l'IBAN indicato nella sezione "pagamenti" del sito. Ricevuto e registrato l'accredito, il bene/prodotto potrà essere spedito.

Suardi Arredamenti S.r.l. si riserva, in ogni caso, di non procedere con la spedizione/consegna dei beni prescelti, anche successivamente all'accettazione e/o alla conferma dell'ordine, verso i clienti che dovessero risultare "fuori fido" ovvero con pregressi insoluti.

Art.9 - Consegna.

Suardi Arredamenti S.r.l. effettua consegne e spedizioni normalmente in tutto il territorio nazionale avvalendosi di società di spedizione partners, leader nel settore.

Per le spedizioni verso le isole minori e/o verso località c.d. "disagiate" può essere previsto un costo supplementare da verificarsi in fase di ordine. Per le spedizioni di prodotti all'estero, sarà necessario un previo accordo negoziale tra Suardi Arredamenti S.r.l. ed il Cliente.

Resta ferma la facoltà per il Cliente di comunicare, all'atto dell'ordine, la volontà di affidare la spedizione ad un proprio corriere convenzionato oppure di accettare l'addebito del trasporto in fattura.

Il Cliente può altresì specificare all'atto dell'ordine se intende optare per il ritiro direttamente presso la sede di Siziano (PV).

Suardi Arredamenti S.r.l. adempie alla propria obbligazione nel momento in cui trasferisce la disponibilità materiale del bene al soggetto incaricato del trasporto/spedizione. Nel caso di perdita e/o danneggiamento del bene/prodotto per causa non imputabile a Suardi Arredamenti S.r.l., qualora si tratti di cliente/utente consumatore, si applicherà l'art.63 comma 1 Codice del Consumo.

Il Cliente può fare richiesta di assicurare la spedizione. In caso di spedizione assicurata con addebito in fattura, qualora il bene/prodotto dovesse essere smarrito o dovesse verificarsene il furto Suardi Arredamenti S.r.l. è tenuta ad inviare un nuovo prodotto dello stesso tipo e dello stesso valore ovvero, laddove ciò non dovesse essere possibile per indisponibilità a magazzino od esaurimento delle giacenze, proporrà un diverso prodotto con caratteristiche equivalenti, con facoltà del Cliente di non accettare tale sostituzione e ricevere nota di credito a storno della fattura. Laddove invece il corriere sia quello incaricato dal Cliente, nessuna responsabilità potrà essere imputata a Suardi Arredamenti S.r.l. per quanto abbia a verificarsi successivamente alla consegna della merce al vettore presso i magazzini della stessa Suardi Arredamenti S.r.l.

Suardi Arredamenti S.r.l. effettuerà le consegne presso il domicilio dell'Utente come indicato al momento dell'acquisto (*spedizione standard* per consegne di colli di piccole dimensioni ovvero *spedizione specifica* per consegne di colli per i quali debbano essere utilizzati mezzi di trasporto dedicati).

L'ordine sarà lavorato per l'evasione al ricevimento della conferma d'ordine e la consegna al destinatario perverrà

- per i prodotti in "pronta consegna" nel termine di 15 giorni lavorativi (in caso di spedizioni su territorio nazionale) dalla data del pagamento

- per i prodotti non disponibili a magazzino, quindi da ordinarsi al fornitore, nel termine indicativo di 45-60 giorni lavorativi dalla data del pagamento (in caso di spedizioni su territorio nazionale), e/o comunque nel più breve tempo possibile (sabato, domenica e giorni festivi esclusi).

Nel caso in cui l'Utente destinatario manifesti necessità e/o esigenze particolari ai fini della consegna, le tempistiche saranno rimodulate e personalizzate di conseguenza.

La consegna si intende a piano strada. Suardi Arredamenti S.r.l. offre altresì la possibilità di ricevere le spedizioni con consegna al piano abitativo, a fronte di un costo aggiuntivo calcolato in fase di ordine ed in ragione del luogo di consegna.

Qualora non fosse possibile effettuare la consegna per irreperibilità dell'Utente destinatario, si procederà ad una rimodulazione della data di nuova consegna.

Qualora la consegna non fosse in ogni caso possibile per cause non imputabili a Suardi Arredamenti S.r.l., dopo 30 giorni dalla data in cui l'ordine è disponibile per la consegna, si intenderà risolto ogni contratto in essere tra Suardi Arredamenti S.r.l. e l'Utente. Conseguentemente gli importi pagati a titolo di prezzo saranno rimborsati all'Utente, compresi i costi per la spedizione e/o consegna, ad eccezione di quelli relativi alla scelta di un particolare metodo di consegna diverso da quello standard/ordinario offerto. Il trasporto derivante dalla risoluzione contrattuale potrebbe avere dei costi addizionali che resteranno a carico dell'acquirente.

Le spese di spedizione sono a carico dell'acquirente e sono evidenziate al momento dell'effettuazione dell'ordine.

Art.10- Garanzia e conformità commerciale.

Le informazioni inserite sul sito sono ricavate dalle informazioni pubblicate dalle case produttrici dei beni cui si riferiscono e che sono inseriti nel catalogo *online*.

L'acquisto dei prodotti sul sito di Suardi Arredamenti S.r.l. comporta l'accettazione da parte del Cliente delle condizioni di garanzia fornite dai singoli produttori. Il Cliente è quindi consapevole che la merce acquistata attraverso il sito di Suardi Arredamenti S.r.l. gode della garanzia del produttore. Per garanzia si intende la sostituzione o riparazione gratuita delle parti riconosciute difettose all'origine dalla ditta produttrice per vizi di fabbricazione.

Suardi Arredamenti S.r.l. garantisce un'assistenza post-vendita disciplinata dalla normativa vigente e valevole per un periodo di 24 mesi dalla data di acquisto documentata da fattura o scontrino o documento di consegna. In caso di riscontrata non conformità, l'utente avrà diritto ad ottenere la sostituzione del prodotto senza spese, ovvero una concordata riduzione di prezzo ovvero la risoluzione del contratto relativamente ai prodotti oggetto di contestazione, con la conseguente restituzione del prezzo pagato. L'Utente decadrà da tale diritto se non provvederà a denunciare il difetto di conformità entro 60 giorni dalla data in cui il difetto è stato scoperto.

Alla ricezione della spedizione, il Cliente è invitato in ogni caso a verificare la perfetta integrità degli imballi, avendo cura di apporre sempre sul documento che verrà consegnato dal corriere la dicitura "*con riserva di controllo*". Qualora si abbia evidenza di un danno visibile, anche lieve, è indispensabile inserire sui documenti cartacei o digitali che il corriere consegnerà la dicitura "*riserva di controllo specifica*", descrivendo brevemente la mancanza o il difetto visibile e documentandolo con fotografie.

I corrieri sono obbligati a ricevere l'apposizione della riserva di controllo anche in assenza di anomalie e anche se utilizzano dispositivi elettronici come palmari (anche per quest'ultimi è previsto un apposito spazio).

E' altresì importante inviare comunicazione entro 2 giorni tramite mail a info@suardi.com; trascorso tale termine le eccezioni non potranno più essere opposte a Suardi Arredamenti S.r.l., che non si assumerà alcuna responsabilità. In caso di dubbi, alla presenza del corriere è possibile contattare Suardi Arredamenti S.r.l. al numero 0382/617884.

Art.11 - Annullamento ordini e resi.

Il Cliente può procedere con l'annullamento dell'ordine di acquisto per iscritto e solo con riferimento ai prodotti esistenti in magazzino.

Non saranno ammesse richieste di annullamento relativamente a prodotti già fatturati ovvero ordinati su espressa richiesta del Cliente.

Suardi Arredamenti S.r.l. si riserva di accettare o meno le richieste di annullamento dell'ordine di acquisto.

I resi verranno accettati solo previa autorizzazione. La restituzione della merce dovrà essere effettuata solo a seguito della autorizzazione da parte di Suardi Arredamenti S.r.l. e dell'assegnazione "online" del "numero di rientro" ed entro 14 giorni lavorativi dalla data di approvazione della richiesta di reso.

Nel valutare l'autorizzazione o meno del reso, Suardi Arredamenti S.r.l. applica le condizioni dei rispettivi produttori verso i clienti.

La rifusione del prezzo dei prodotti resi risentirà di possibili decurtazioni nel caso in cui

1. pur perfettamente integro, il prodotto sia stato ordinato appositamente da Suardi Arredamenti S.r.l. al proprio fornitore su richiesta del Cliente;
2. il prodotto sia stato aperto;
3. nel modulo di reso *online*, sia stato dichiarato "non aperto", mentre nella realtà è stato aperto;
4. il prodotto giunga a Suardi Arredamenti S.r.l. oltre i 14 giorni lavorativi dal momento del rilascio dell'autorizzazione al rientro.

La merce restituita dovrà in ogni caso trovarsi in perfetto stato, nella confezione e/o imballo originale, spedita in porto franco presso la sede di Suardi Arredamenti S.r.l. e con l'indicazione sul documento del numero di rientro assegnato.

Art.12 - Recesso e casi di esclusione

L'utente che assuma la qualifica di consumatore potrà esercitare il diritto di recesso senza alcuna penalità e senza doverne specificare le ragioni, semplicemente restituendo a Suardi Arredamenti S.r.l. tutti o parte dei beni/prodotto acquistati nel termine perentorio di 14 giorni dal ricevimento.

Per esercitare il diritto di recesso l'utente dovrà darne comunicazione a Suardi Arredamenti S.r.l. tramite pec all'indirizzo: suardiarredamenti@pec.it. In conseguenza del ricevimento di tale comunicazione, Suardi Arredamenti S.r.l. provvederà a gestire la pratica per il reso e a comunicare all'utente le modalità di restituzione dei prodotti.

L'esercizio del diritto di recesso potrà altresì avvenire attraverso le proprie credenziali di *login*: l'Utente potrà accedere alla sezione *online* che avvia la "procedura di reso", ivi indicando per ciascun articolo da restituire: numero d'ordine, data scontrino, codice articolo, quantità e motivo del reso (diritto di ripensamento). Suardi Arredamenti S.r.l. accetterà il reso qualora i prodotti vengano restituiti nel termine perentorio di 14 giorni dalla data in cui il Cliente ha comunicato di voler procedere con la restituzione tramite l'invio del modulo e nel rispetto di una serie di condizioni che qui di seguito si riportano:

- i beni/prodotti devono essere restituiti completi di tutto l'imballaggio originario (scatole, cartellini, etichette, protezioni, etc.)
- i beni/prodotti devono essere corredati della ricevuta di acquisto
- i beni/prodotti restituiti non devono essere stati aperti, utilizzati, danneggiati, sebbene possano essere stati manipolati e ispezionati per stabilirne la natura e le caratteristiche qualitativo/dimensionali
- i beni/prodotti eventualmente ricevuti danneggiati devono essere restituiti così come ricevuti dall'utente/cliente, senza che lo stesso li sottoponga a verifiche o modifiche o tentativi di riparazione

Ai sensi dell'art.59 comma 1 lett.c) del D. Lgs. 6 Settembre 2005 n.206 (Codice del Consumo), il diritto di recesso è escluso in relazione ai beni confezionati su misura o secondo le personalizzazioni richieste in fase di ordine dal cliente.

Il recesso è possibile anche laddove il cliente decida di ritirare il bene acquistato on line presso la sede di Siziano (PV), dato che il ritiro riguarda la fase esecutiva del contratto e non altera la natura di contratto concluso a distanza.

In caso di recesso, Suardi Arredamenti S.r.l. rimborserà all'utente l'importo corrispondente ai prodotti resi entro 14 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione di recesso, fermo restando il proprio diritto di sospendere il pagamento del rimborso fino all'effettivo ricevimento dei prodotti resi per le dovute verifiche. Il rimborso avverrà utilizzando lo stesso metodo di pagamento usato dall'utente.

In caso di danneggiamento del bene/prodotto durante il trasporto per la restituzione, Suardi Arredamenti S.r.l., nel momento in cui verrà a conoscenza del danno, darà comunicazione scritta al cliente dell'accaduto entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento del prodotto presso la propria sede di Siziano (PV), per consentire al cliente di elevare tempestiva contestazione nei confronti del corriere cui si sia affidato ed ottenere così da questi il rimborso del valore del prodotto, nel caso in cui sia assicurato.

Suardi Arredamenti S.r.l. non risponderà dei danneggiamenti, dei furti e/o degli smarrimenti dei prodotti restituiti con spedizioni non assicurate a cura e spese del cliente.

Le disposizioni sul diritto di recesso operano esclusivamente a tutela del consumatore e non trovano applicazione per le altre categorie di clienti/utenti.

Art.13 -Trattamento dei dati.

I dati dell'acquirente sono trattati in conformità a quanto previsto dalla normativa in materia di protezione dei dati personali, come specificato nell'apposita informativa e nella *privacy policy* pubblicate sul sito www.suardi.com ai sensi dell'art.13 GDPR (Regolamento Europeo n.679/2016).

Art.14 - Legge applicabile e foro competente.

Le presenti Condizioni Generali di Vendita sono disciplinate dal diritto italiano ed interpretate in base ad esso.

Eventuali controversie inerenti e/o conseguenti dovranno essere risolte in via esclusiva dall'autorità giurisdizionale italiana. Qualora l'utente rivesta la qualità di consumatore, le controversie dovranno essere demandate e risolte dall'autorità competente per territorio in riferimento al domicilio o residenza dello stesso. Restano ferme le possibilità di accesso alle piattaforme ODR (*Online Dispute Regulation*) ed ai sistemi di ADR (*Alternative Dispute Resolution*).