

Condizioni Generali di Vendita valide a fino alla data del 07/07/2024

Caffè Italia – www.coffeeitalia.it

Informazioni Generali

Queste condizioni generali di vendita si applicano esclusivamente alla vendita a distanza attraverso la presentazione e illustrazione dei prodotti sul sito <https://www.coffeeitalia.it> gestito da Coffeecult SRL Unipersonale. L'acquisto dei prodotti implica l'accettazione integrale e senza riserve delle presenti Condizioni generali di vendita. Nel contesto di queste condizioni, il termine "Caffè Italia" si riferisce a Coffeecult SRL Unipersonale, che agisce come parte contraente nella vendita, mentre la persona che effettua l'acquisto sarà denominata "Cliente".

Soggetti o parti del contratto

Il Venditore dei prodotti presentati direttamente su <https://www.coffeeitalia.it> è Coffeecult SRL Unipersonale, con sede legale in Viale della Repubblica, 7/c, 31020 Fontane di Villorba (TV), Italia. Coffeecult SRL Unipersonale agisce attraverso la piattaforma e-commerce Caffè Italia per la vendita di prodotti al Cliente, che effettua l'acquisto mediante la conferma di una proposta d'ordine su <https://www.coffeeitalia.it>. Il Cliente è il soggetto che acquista i prodotti tramite la conferma di una proposta d'ordine su <https://www.coffeeitalia.it>. L'identificazione del Cliente avviene tramite i dati forniti dallo stesso in apposito form durante la procedura di finalizzazione dell'ordine. Il Cliente si assume la piena responsabilità della correttezza dei dati inseriti. Con la conferma di una proposta d'ordine, il Cliente garantisce di avere il diritto di acquistare secondo le leggi applicabili e di possedere la capacità giuridica di stipulare contratti.

1. Accettazione delle condizioni di vendita

Il Cliente, cliccando sul bottone "**Effettua Ordine**" e flaggando il check sulle condizioni di vendita al momento dell'ordine, accetta espressamente e si obbliga a rispettare le presenti Condizioni di Vendita nel loro intero contenuto.

2. Stipula del contratto

Con la conferma dell'ordine tramite il clic sul tasto "Effettua Ordine", il Cliente emette un'offerta vincolante per l'acquisto degli articoli presenti nel proprio carrello virtuale. Seguendo l'invio dell'ordine, Caffè Italia procederà all'invio di una e-mail di conferma dell'ordine ricevuto. Il contratto si considera concluso solo a seguito dell'esplicita accettazione dell'ordine da parte di Caffè Italia, manifestata attraverso l'invio della conferma di accettazione via e-mail. Gli ordini per i quali il Cliente ha selezionato il pagamento anticipato verranno elaborati e spediti non appena Caffè Italia avrà ricevuto l'intero importo relativo al prezzo di acquisto e alle eventuali spese di spedizione. Nel caso di pagamenti effettuati tramite bonifico bancario, Caffè Italia invita il Cliente a completare il pagamento del prezzo di acquisto immediatamente dopo la ricezione della conferma dell'ordine e, comunque, entro i successivi sette giorni. Caffè Italia si riserva il diritto di rifiutare le proposte d'ordine secondo il proprio insindacabile giudizio.

In caso di mancata accettazione dell'ordine da parte di Caffè Italia, il Cliente verrà informato tramite e-mail all'indirizzo fornito durante la procedura di ordinazione. In tale circostanza, qualsiasi importo già addebitato sui metodi di pagamento selezionati dal Cliente, o comunque già incassato da Caffè Italia, verrà rilasciato o rimborsato senza indebiti ritardi.

3. Caratteristiche dei Prodotti

Nell'offerta di ogni prodotto o servizio sono riportate le caratteristiche tecniche e descrittive dei prodotti offerti. Le immagini dei prodotti pubblicate su <https://www.coffeeitalia.it> hanno lo scopo di fornire un'informazione visiva complementare. Tuttavia, queste possono presentare variazioni rispetto al prodotto reale in termini di colore, dimensioni e accessori inclusi. Caffè Italia declina ogni responsabilità per le discrepanze che possono emergere tra l'immagine rappresentativa del prodotto e l'effettivo articolo consegnato. Caffè Italia si riserva il diritto di apportare modifiche alle informazioni sui prodotti, nonché di aggiungere o rimuovere articoli dal proprio catalogo senza preavviso.

4. Prezzo dei prodotti

I prezzi dei prodotti venduti da Caffè Italia sono espressi in EURO, IVA inclusa, e sono chiaramente indicati nella descrizione di ciascun articolo offerto sul sito. Le spese di spedizione, trasporto e consegna non sono incluse nel prezzo dei prodotti, eccetto nei casi in cui sia espressamente indicato diversamente. Le spese di spedizione sono calcolate al momento dell'ordine e possono variare a seconda della destinazione, del peso e delle dimensioni del pacco. Caffè Italia può variare i prezzi dei prodotti proposti in qualsiasi momento e senza necessità di notifica preventiva agli utenti del sito. Qualora fosse stato pubblicato un prezzo errato per un prodotto e un Cliente avesse già inoltrato un ordine a tale prezzo, Caffè Italia contatterà il Cliente tramite e-mail per proporre l'acquisto al prezzo corretto, modificarlo o annullarlo. In caso di annullamento dell'ordine, per applicazione di prezzo errato, ogni somma già versata dal Cliente verrà prontamente rimborsata.

5. Prodotti non disponibili

Nell'eventualità in cui i prodotti ordinati non siano disponibili a causa di circostanze al di fuori del controllo di Caffè Italia, quest'ultima si impegna ad informare il Cliente senza indebiti ritardi. In tali situazioni, non sussiste alcun obbligo di consegna delle merci ordinate da parte di Caffè Italia. Qualora i prodotti ordinati non siano disponibili, Caffè Italia si adopererà per rimborsare il Cliente di ogni somma eventualmente già pagata, senza alcun ritardo.

6. Spedizioni

Le spedizioni dei prodotti acquistati su <https://www.coffeeitalia.it> sono effettuate tramite corrieri professionali selezionati da Caffè Italia e sono soggette ai termini di consegna specificati al momento dell'ordine. Il Cliente riceverà notifica via e-mail riguardo le fasi del processo di spedizione, inclusa la conferma dell'avvenuta spedizione e, ove disponibile, il tracking number per monitorare lo stato della consegna. Caffè Italia si impegna a processare gli ordini e a consegnare i prodotti nei tempi indicati al momento dell'acquisto. Tuttavia, i tempi di consegna possono variare a causa di fattori non direttamente controllabili da Caffè Italia. Caffè Italia non è responsabile per eventuali ritardi o mancate consegne imputabili a cause di forza maggiore, caso fortuito, o a circostanze al di fuori del controllo ragionevole di Caffè Italia, incluse, ma non limitate a, scioperi, disastri naturali, problemi di trasporto, e interventi delle autorità. In tali circostanze, Caffè Italia si

impegna a informare tempestivamente il Cliente sulla situazione e a fare il possibile per risolvere l'inconveniente.

7. Ricezione del Pacco

All'atto della consegna da parte del corriere, il Cliente è tenuto a ispezionare con attenzione l'esterno del pacco. La presenza di eventuali segni di danneggiamento, ammaccature, strappi, bagnature, manomissioni o aperture sospette deve essere immediatamente segnalata al corriere.

7.1 Firma con Riserva

Nel caso si notino anomalie, è vivamente consigliato che il Cliente proceda alla firma del documento di consegna apponendo una "riserva", dettagliando la natura della riserva stessa (ad esempio, "Pacco danneggiato", "Imballaggio aperto", ecc.). Qualora il Cliente non apponga una firma "con riserva" alla ricezione di un pacco con imballo visibilmente danneggiato o in condizioni sospette, si determina automaticamente la decadenza dell'assicurazione sul trasporto.

7.2 Apertura del Pacco

Dopo aver accettato il pacco, è raccomandato che il Cliente proceda con l'apertura dell'imballaggio in modo cauto al fine di controllare lo stato del prodotto. Tale verifica dovrebbe essere condotta quanto prima successivamente alla ricezione del pacco.

7.3 Problemi dopo l'apertura del pacco

Nel caso in cui, dopo l'apertura, il Cliente individui danni che possono essere ricondotti al trasporto, è imperativo che la segnalazione venga effettuata esclusivamente attraverso la procedura stabilita, accedendo alla sezione **Segnalazione danni da trasporto** sul sito web di Caffè Italia. Tale procedura deve essere attuata entro e non oltre 24 ore dalla ricezione del pacco per garantire una tempestiva gestione e risoluzione dell'eventuale problema. Per supportare adeguatamente la segnalazione, il Cliente dovrà preparare e fornire documentazione fotografica che evidenzi chiaramente il danno o l'anomalia riscontrata, da caricare direttamente nella sezione dedicata del sito web di Caffè Italia. Il team di Caffè Italia procederà alla valutazione delle fotografie per l'elaborazione del reclamo. Per il reclamo, è necessario fornire immagini che documentino chiaramente le condizioni esterne dell'imballo, le aree danneggiate del prodotto e l'etichetta di spedizione con il codice di tracciamento visibile.

7.4 Conservazione dell'imballo originale

Si sottolinea l'importanza, per il Cliente, di mantenere l'imballo originale fino alla completa verifica dello stato del prodotto e, qualora necessario, per eventuali operazioni di reso. Qualora l'imballo originale risulti smarrito o deteriorato, il Cliente potrà formulare richiesta a Caffè Italia per l'invio di un nuovo imballo. Caffè Italia, in qualità di parte venditrice, valuterà la richiesta e si riserva il diritto di accettarla, provvedendo all'invio di un nuovo imballo a pagamento. I costi associati all'invio dell'imballo saranno anticipati dal Cliente, e l'importo verrà calcolato in base al numero e alle dimensioni dell'imballo necessario.

8. Resi e Rimborsi

Caffè Italia si impegna a garantire la soddisfazione dei suoi clienti, offrendo una politica di resi flessibile in linea con le disposizioni del Codice del Consumo (articoli L.121-20). Di seguito,

dettagliamo la nostra politica di resi e rimborsi per fornire chiarezza e assistenza nel processo di restituzione.

8.1 Resi entro 14 giorni dalla consegna

Il Cliente ha il diritto di restituire il prodotto entro 14 giorni dalla data di consegna a condizione che il prodotto sia inutilizzato e nella sua confezione originale. **È fondamentale evidenziare che, per poter usufruire del diritto di reso e ottenere un rimborso completo del prezzo di acquisto, il prodotto deve essere completamente inutilizzato e mantenuto nella sua confezione originale.** La condizione di non utilizzo del prodotto è stringente e determinante per l'accettazione del reso. La restituzione di un articolo che non rispetti pienamente questa condizione essenziale, ovvero che mostri segni di utilizzo, anche minimi, o che sia stato estratto dalla sua confezione originale e non correttamente riposto, potrà comportare l'impossibilità di procedere con il rimborso completo. **Le spese di reso sono sempre a carico del cliente, a prescindere dal motivo della restituzione.** Tuttavia, se, dopo una valutazione da parte del nostro centro tecnico, il prodotto risultasse effettivamente difettoso o malfunzionante, le spese di reso sostenute entro i 14 giorni dalla ricezione saranno rimborsate al cliente nelle modalità indicate al paragrafo 8.4 delle CGV.

8.2 Avvio del Processo di Reso

Il processo di reso può essere avviato esclusivamente seguendo la procedura indicata nella sezione web dedicata ai **Resi** sul sito di Caffè Italia. È fondamentale che il Cliente fornisca tutte le informazioni richieste per una corretta gestione del reso, tra cui:

- **Numero d'ordine:** indispensabile per identificare l'acquisto specifico.
- **Dati nominativi:** necessari per verificare l'identità del Cliente e procedere con il reso.
- **Motivazione del reso:** una descrizione chiara del motivo per cui si desidera restituire il prodotto, che può includere malfunzionamenti, guasti o danni da trasporto.
- **Documentazione fotografica:** eventuali immagini che documentano il problema riscontrato con il prodotto, indispensabili per valutare la condizione dell'articolo e la validità del reso.

Si precisa che le richieste di reso inviate attraverso canali diversi da quello stabilito non saranno ritenute valide.

8.3 Procedure di Restituzione

Una volta ricevuta l'autorizzazione al reso, il Cliente ha un periodo di otto giorni per restituire il prodotto. I prodotti devono essere restituiti in perfette condizioni per la rivendita, nella loro confezione originale, senza alcuna traccia di danneggiamento o malfunzionamento. L'indirizzo per la restituzione dei prodotti sarà comunicato al Cliente tramite e-mail dopo la richiesta di reso. Per facilitare la restituzione, il Cliente ha la possibilità di organizzare la spedizione a proprie spese. Alternativamente, Caffè Italia offre un "ticket service" a condizioni vantaggiose, consentendo al Cliente di accedere a tariffe scontate per la restituzione del prodotto. Per prodotti con un prezzo di acquisto fino a 600 euro iva inclusa, il costo del ticket service **Easy Return** è di 29 euro. Per prodotti con un prezzo di acquisto superiore a 600 euro iva inclusa, il costo del ticket service **Premium Return** è di 49 euro. Queste opzioni sono pensate per offrire al Cliente una soluzione conveniente e agevolare il processo di reso.

8.4 Rimborso spese di restituzione

Le spese di spedizione del reso sostenute dal cliente mediante ticket return acquistati da Caffè Italia o le spese di spedizione del reso sostenute in forma autonoma, saranno rimborsate solo se il

prodotto, risultato effettivamente difettoso, è stato restituito entro 14 giorni dalla ricezione. Il rimborso avverrà solo dopo che il centro assistenza autorizzato ha confermato la presenza di difetti attraverso un'accurata verifica. Le spese di trasporto saranno rimborsate fino a un massimo di 29€ per prodotti con prezzo fino a 600€ e fino a 49€ per prodotti con prezzo superiore a 600€. Per ottenere il rimborso, è necessario presentare la ricevuta di pagamento.

8.5 Tempistiche di rimborso

Caffè Italia procederà al rimborso del prezzo del prodotto restituito, in base alle condizioni del reso, entro 30 giorni dal ricevimento del prodotto restituito. Il rimborso verrà effettuato utilizzando lo stesso metodo di pagamento utilizzato dal Cliente per l'acquisto, a meno che non sia stato esplicitamente concordato diversamente.

8.6 Ammontare del Rimborso

L'ammontare del rimborso potrebbe differire dal prezzo di acquisto inizialmente pagato, in considerazione di un eventuale deperimento del prodotto dovuto all'uso. Tale valutazione sarà effettuata da Caffè Italia al momento della ricezione e dell'ispezione del prodotto reso.

9. Garanzia

I prodotti acquistati su Caffè Italia beneficiano di una garanzia legale di conformità ai sensi del Codice del Consumo, che copre i difetti di conformità che si manifestano entro due anni dalla data di consegna del bene. La durata e l'ambito di applicazione della garanzia sono specificati nella descrizione di ciascun prodotto offerto sul nostro sito. La garanzia dei prodotti venduti da Caffè Italia si riduce ad un anno per un uso diverso da quello domestico.

9.1 Ambito della Garanzia

La garanzia copre esclusivamente i costi per le riparazioni attribuibili a difetti di conformità o difetti di fabbricazione, il cui onere è sostenuto dai produttori per l'intero periodo di garanzia. È importante sottolineare che la garanzia non comprende:

- Danni derivanti da incidenti, cadute, uso improprio o abuso del prodotto.
- Danni causati da alterazioni, modifiche o manomissioni.
- Normale usura associata all'utilizzo del prodotto.
- Guasti delle parti elettriche causati da sovratensioni elettriche.
- Prodotti che sono stati modificati o utilizzati per scopi commerciali.

9.2 Limitazioni della Garanzia

Una volta scaduti i due anni di garanzia standard forniti dal produttore, o un anno per i prodotti acquistati per uso commerciale, non sarà possibile ottenere rimborsi per malfunzionamenti del prodotto riconducibili al normale invecchiamento o a utilizzi impropri.

9.3 Procedura per le riparazioni in garanzia

Nel caso in cui si verifichi un guasto coperto dalla garanzia durante il periodo di validità della stessa, il Cliente è tenuto a seguire una specifica procedura per accedere al servizio di assistenza. È importante notare che:

- **Accesso al Servizio di Garanzia:** Per richiedere un intervento in garanzia, il Cliente dovrà accedere al servizio esclusivamente attraverso il form di contatto dedicato, disponibile sulla pagina del **Portale di Garanzia** del nostro sito web.
- **Spedizione al Centro Assistenza:** Le spese di spedizione del prodotto al centro assistenza autorizzato sono a carico del Cliente. Questo include il corretto imballaggio del prodotto per assicurare che giunga al centro assistenza senza ulteriori danni. Solo nel caso in cui il prodotto presenti un malfunzionamento o risulti difettoso entro i primi 14 giorni dalla ricezione, le spese di spedizione per il reso saranno interamente a carico di Caffè Italia. Alternativamente, Caffè Italia offre un "ticket service" a condizioni vantaggiose, consentendo al Cliente di accedere a tariffe scontate per la restituzione del prodotto. Il Cliente ha la possibilità di organizzare la spedizione a proprie spese. Per prodotti con un prezzo di acquisto fino a 600 euro iva inclusa, il costo del ticket service **Easy Return** è di 29 euro. Per prodotti con un prezzo di acquisto superiore a 600 euro iva inclusa, il costo del ticket service **Premium Return** è di 49 euro. Il rimborso delle spese di trasporto avverrà qualora il centro assistenza autorizzato dal costruttore del prodotto dopo le opportune verifiche riconosca la presenza della difettosità. Il rimborso delle spese potrà essere fatto per un massimo di 29€ per prodotti fino a 600€ e di 49€ per prodotti oltre 600€ su presentazione della ricevuta di pagamento.
- **Danni da trasporto avvenuti durante la spedizione al Centro Assistenza:** i danni causati durante il trasporto verso il centro di assistenza per imballaggi non adeguati non sono coperti dalla garanzia. In tali circostanze, sarà comunicato al cliente un preventivo dettagliato per la spesa di riparazione necessaria.
- **Ritorno del prodotto riparato:** La spedizione di ritorno del prodotto riparato è a carico di Caffè Italia solo se il difetto è riconosciuto come coperto dalla garanzia. In caso contrario, ovvero se il guasto non rientra nei termini della garanzia o se viene determinato che il danno è stato causato da un uso improprio, le spese di spedizione per il ritorno saranno a carico del Cliente.
- **Riparazioni non coperte da garanzia:** per le riparazioni non coperte da garanzia, qualora i problemi riscontrati sul prodotto non siano ammissibili al servizio di garanzia, il cliente riceverà un preventivo dettagliato per la riparazione necessaria. L'intervento sarà eseguito solo dopo l'accettazione del preventivo e il pagamento da parte del cliente. In caso di rifiuto del preventivo, al cliente verrà richiesto di coprire il costo del ticket emesso dal centro assistenza, che include le spese per le verifiche tecniche effettuate e la preparazione del preventivo. Una volta saldato il ticket, il prodotto verrà restituito non riparato.

9.4 Procedure di preparazione dei resi e di spedizione per riparazione

È imperativo che il Cliente prepari e imballi con cura l'articolo destinato al servizio di riparazione, al fine di evitare danni durante il trasporto. Si precisa che danni subiti dall'articolo durante il trasporto non sono coperti dalla garanzia. Vista l'elevata probabilità di danneggiamenti durante il trasporto, si impone al Cliente di adottare tutte le misure necessarie per proteggere adeguatamente l'articolo.

9.5 Istruzioni di sicurezza per la preparazione dell'articolo

Svuotamento e pulizia. il Cliente è tenuto a svuotare completamente il circuito dell'acqua, i contenitori, la vasca, il caffè e il vassoio di raccolta. La macchina da caffè deve essere pulita accuratamente. Qualora la macchina necessiti di pulizia da parte dei tecnici di Caffè Italia prima della riparazione, verrà addebitato un costo supplementare di 20€ al Cliente.

Imballaggio. si impone l'utilizzo della confezione originale dell'articolo, compresi tutti i materiali di protezione come il polistirolo, per l'imballaggio della macchina. In assenza della confezione originale, il Cliente dovrà utilizzare una doppia confezione o un involucro robusto a doppio strato,

avvolgendo la macchina con materiale protettivo a bolle. È obbligatorio evitare l'inclusione di accessori come porta-filtro, filtri ecc., che potrebbero danneggiarsi durante il trasporto, a meno che non siano essenziali per l'identificazione del problema diagnosticato.

In caso di danni in transito. nel caso in cui il pacchetto subisca danni durante il trasporto, è obbligo del Cliente avanzare un reclamo presso il corriere entro i termini stabiliti dallo stesso. Caffè Italia declina ogni responsabilità per articoli danneggiati durante il trasporto e non si assume alcuna responsabilità per le tempistiche legate al servizio di riparazione e alla riconsegna dei prodotti gestiti dai centri assistenza dei produttori.

10. Protezione dei Dati Personali

Caffè Italia si impegna a proteggere la privacy e i dati personali dei suoi Clienti, trattandoli in conformità con la normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

11. Metodi di Pagamento

Caffè Italia accetta diverse modalità di pagamento: carta di credito (Visa, MasterCard), bonifico bancario, PayPal, Amazon Pay, PostePay. La sicurezza dei pagamenti è garantita attraverso l'uso di tecnologie avanzate di crittografia e protezione dei dati.

12. Variazione delle Condizioni di vendita

Caffè Italia si riserva il diritto di modificare le presenti Condizioni di Vendita in qualsiasi momento. Le modifiche saranno efficaci dal momento della pubblicazione sul sito e-commerce di Caffè Italia e saranno applicabili ai contratti conclusi successivamente a tale pubblicazione.

Ultimo aggiornamento: 17 aprile 2024

Condizioni di vendita valide fino alla data del 17 aprile 2024: [Download](#)

13. Legge Applicabile e Foro Competente

Il rapporto contrattuale tra Caffè Italia e i Clienti è regolato dalla legge italiana. Per la risoluzione di qualsiasi controversia che dovesse insorgere in relazione alle presenti Condizioni di Vendita, alla interpretazione, esecuzione o risoluzione del contratto di vendita, sarà competente esclusivamente il Foro di Treviso (TV).