

## **Condizioni generali di vendita**

Quelle che seguono sono le condizioni che disciplinano tutti i contratti di compravendita conclusi sul sito web "[www.formaggipab.jimdo.com](http://www.formaggipab.jimdo.com)" o "[www.formaggipab.it](http://www.formaggipab.it)". I prodotti e servizi acquistati sul sito web sono venduti direttamente dall'Azienda Agricola Pab'è is tellasa di Marco Melis, con sede in loc. campu sa spina, S.Andrea frius(CA) c.a.p. 09040, Tel.3349402831, P.Iva 01473730925.

Servizio Clienti via e-mail: [p.tellasa@gmail.com](mailto:p.tellasa@gmail.com)

Responsabile Servizio Clienti: Maria Atzeni tel 3349402831

Per ulteriori informazioni, è possibile contattare il nostro Servizio Clienti via e-mail tramite l'apposito form presente sull'area Contatti del sito interessato.

Ci riserviamo di modificare le presenti condizioni generali di vendita in ogni momento; le eventuali nuove regole saranno efficaci dal momento della loro pubblicazione sul nostro sito e si applicheranno alle vendite che verranno effettuate a partire dalla loro pubblicazione.

Ti invitiamo quindi a leggere con attenzione le condizioni di vendita ogni volta che acquisti qualcosa da noi.

### **1. Annullamento dell'Ordine**

1.1 Nel caso in cui al momento dell'annullamento di un ordine, il pagamento corrispondente fosse già stato effettuato, sarà necessario contattare il Servizio Clienti per procedere alla procedura di rimborso (secondo quanto descritto nella sezione Tempi e modalità di rimborso)

1.2 Non è possibile annullare un ordine una volta iniziato il processo di spedizione.

### **2. Garanzie**

2.1 Sul sito "[www.formaggipab.jimdo.com](http://www.formaggipab.jimdo.com)" o "[www.formaggipab.it](http://www.formaggipab.it)". sono offerti in vendita esclusivamente prodotti di produzione propria.

2.3 Le caratteristiche essenziali dei prodotti sono presentate all'interno di ciascuna pagina di dettaglio prodotto. Le immagini ed i colori dei prodotti offerti in vendita potrebbero tuttavia non essere corrispondenti a quelli reali per effetto del browser Internet e del monitor utilizzato. Inoltre, i prodotti essendo lavorati "a mano", potrebbero avere delle differenze nella colorazione e/o dimensione, dovute all'unicità di ciascun prodotto confezionato.

2.5 La nostra azienda garantisce il rispetto di tutte le norme in merito alla conservazione dei prodotti alimentari fino al momento della consegna nel luogo indicato nel modulo d'ordine.

2.6 Nel caso in cui il prodotto risultasse non commestibile, il Cliente potrà richiedere la sostituzione del bene, contattando il Servizio Clienti entro 5 (cinque) giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento dei prodotti e specificando la motivazione "garanzia per prodotto non conforme". Il Venditore, verificato il rispetto dei termini sopra indicati, invierà, attraverso il proprio Servizio Clienti, una e-mail al Cliente contenente la procedura da seguire per la verifica della non conformità del prodotto. Il Venditore a sua opportuna discrezione, provvederà, a proprie spese, a far ritirare tramite un corriere espresso il prodotto difettoso, direttamente ad un indirizzo indicato dal Cliente. Successivamente alla ricezione del prodotto il Venditore, ne valuterà l'effettiva alterazione e, in caso di riscontro positivo, provvederà alla sostituzione o il rimborso del pagamento esclusivo della merce a proprie spese, entro e non oltre il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione del reso. In caso di riscontro negativo, il Venditore provvederà a comunicare tempestivamente l'esito negativo della procedura di reso al Cliente, al quale non verrà inviato alcun prodotto in sostituzione. In ogni caso, il Cliente potrà, a spese proprie, ritirare il prodotto dal Venditore entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla comunicazione dell'esito negativo della procedura, dopo il pagamento delle spese affrontate dal venditore per l'apertura della pratica con esito negativo.

2.7 La garanzia di conformità sui prodotti si applicherà correttamente qualora siano interamente rispettate anche le seguenti condizioni: a. L'e-mail di richiesta di apertura di procedura di reso contiene le informazioni relative a codice di ordine o pagamento e motivazione del reso; b. i prodotti resi sono inviati al Venditore in un'unica spedizione. Il Venditore, infatti, si riserva il diritto di non accettare prodotti di uno stesso ordine, resi e spediti in momenti diversi;

### **3. Pagamenti**

3.1 Il Venditore accetterà solo pagamenti con valuta Euro.

3.2 Per il pagamento dei prodotti e delle relative spese di spedizione e consegna il Cliente potrà utilizzare una delle modalità indicate nel sito.

3.3 In caso di pagamento mediante carta di credito, tutta la procedura di pagamento sarà gestita, dalla banca incaricata o paypal, di conseguenza, il Venditore non sarà mai in possesso di alcuna informazione sensibile (ad esempio, il numero completo della carta di credito/debito, o il codice di sicurezza).

3.4 Il bonifico o vaglia dovrà essere richiesto direttamente al venditore (vedi contatti del sito in questione) che fornirà tutti i dati necessari al pagamento. Il pagamento dev' essere eseguito dal Cliente entro 5 giorni dall'invio dei dati. Trascorso tale periodo il Venditore non è in grado di garantire la disponibilità della merce ordinata.

### **4. Spedizione e consegna prodotti**

4.1 La nostra azienda spedisce i propri prodotti in Italia ed in diversi paesi dell'Unione Europea tramite un vettore incaricato. La consegna avviene, attraverso spedizione espressa, Tutti gli ordini verranno inviati il lunedì o martedì successivi alla ricezione del pagamento dell'ordinazione. In ogni caso il Venditore si riserva la possibilità di inviare i prodotti ordinati entro 15 giorni dalla mail di conferma ordine. Tali condizioni non sono applicabili in tutti quei casi in cui il Cliente fornisce dati relativi alla spedizione errati o incompleti, per il quali casi il Venditore declina responsabilità di qualsiasi tipo.

4.2 Il Venditore si impegna a fare tutto il necessario per rispettare i tempi di consegna sopra indicati, ma non potrà in nessun caso essere ritenuto responsabile di danni o disagi causati da eventuali ritardi.

4.3 I Paesi in cui la nostra azienda spedisce sono:

Europa

Austria - Belgio - Bulgaria - Danimarca - Estonia - Finlandia - Francia – Germania – Grecia - Italia – Lettonia – Lituania – Lussemburgo - Paesi Bassi – Polonia - Repubblica Ceca- Romania – Slovacchia - Slovenia – Spagna – Svezia – Ungheria.

4.4 Le spedizioni verso paesi extra UE verranno comunque fatturate con valuta EURO. Inoltre potranno essere applicati dei costi di sdoganamento delle merci acquistate variabili a seconda del Paese di destinazione e dei beni acquistati sul nostro sito. La nostra azienda non gestirà direttamente le procedure di sdoganamento, che saranno completamente a capo del Vettore di spedizione.

4.5 Il Venditore si riserva, in qualsiasi momento e senza alcun preavviso, la facoltà di modificare i costi di spedizione. Gli aggiornamenti delle tariffe saranno contestualmente riportati sulle presenti Condizioni generali di Vendita.

4.6 Al Cliente è richiesto di controllare sempre il numero e l'integrità dei colli. In caso di anomalie o danneggiamenti, la contestazione deve essere fatta immediatamente al corriere (ritiro con riserva di verifica) o rifiutando la consegna e segnalando tempestivamente al Servizio clienti l'accaduto. Le spese di sostituzione e riconsegna saranno interamente a carico del Venditore che, però, declina ogni responsabilità per l'accettazione di un collo anomalo non verificato al momento della consegna in presenza del trasportatore.

4.7 Nel caso di servizi, la spedizione consiste nell'invio elettronico di un voucher univoco valido per l'erogazione dei servizi acquistati o prenotati: non è prevista alcuna spedizione di materiale cartaceo.

## **5. Diritto di recesso**

5.1 il Cliente ha il diritto di recedere dal contratto concluso con il Venditore, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro sette (7) giorni lavorativi, decorrenti dal giorno del ricevimento dei prodotti acquistati su. "www.formaggipab.jimdo.com" o "www.formaggipab.it" Il diritto di recesso non si applica nei seguenti casi:

- Prodotti freschi o conservati a temperatura controllata
- Servizi di trasporto

5.2 Per recedere dal contratto il Cliente deve inviare una e-mail al Servizio Clienti. In questo caso, egli dovrà notificare al Venditore, entro dieci (10) giorni lavorativi dalla ricezione dei prodotti, la volontà di recedere dal contratto. Il Venditore, verificato il rispetto dei termini di avvalimento del diritto di recesso, invierà, attraverso il proprio Servizio Clienti, una e-mail di "apertura reso" al Cliente, contenente la procedura da seguire per la restituzione dei prodotti (vedi procedura di Reso). In ogni caso, il Cliente dovrà inviare i prodotti al Venditore entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla comunicazione dell' "apertura reso". Ricevuti i prodotti, il Venditore aprirà una procedura di rimborso (vedi Rimborsi) se e solo se i prodotti saranno stati inviati entro i termini prefissati (per la data fa fede il timbro postale o la data di consegna ad un eventuale corriere) e se i prodotti risulteranno perfettamente integri e nel loro imballaggio originale. Qualora le suddette condizioni non fossero verificate, il Venditore informerà il Cliente via e-mail circa l'esito negativo della procedura. In ogni caso, il Cliente potrà, a spese proprie, ritirare i prodotti dal Venditore entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla comunicazione dell'esito negativo della procedura.

5.3 Le uniche spese a carico del Cliente sono quelle relative alla restituzione dei prodotti acquistati. In ogni caso, resta in capo al Cliente qualsiasi responsabilità relativa a smarrimento o danneggiamento dei prodotti durante il trasporto.

5.4 Il Diritto di Recesso si intende esercitato correttamente qualora siano interamente rispettate anche le seguenti condizioni:

1. L'e-mail di richiesta di avvalimento del diritto di recesso contiene il codice di ordine;
2. I prodotti relativi all'ordine per il quale viene esercitato il diritto di recesso, sono inviati al Venditore in una sola spedizione. Il Venditore, infatti, si riserva il diritto di non accettare prodotti di uno stesso ordine, resi e spediti in momenti diversi;

## **6. Resi**

6.1 La procedura reso viene aperta solo a seguito di una richiesta da parte del Cliente di esercitare il diritto di recesso o a seguito di una richiesta di restituzione di un prodotto non conforme (difettoso, danneggiato, non commestibile, ecc.). In ogni caso, a valle della richiesta da parte del Cliente, il Venditore verificherà l'effettiva sussistenza delle condizioni necessarie per l'apertura di una procedura di reso.

6.2 A seguito dell'apertura di una procedura di reso, il Venditore invierà al Cliente una e-mail contenente la descrizione delle modalità di restituzione del prodotto.

6.3 In caso di reso per "diritto di recesso", il Cliente dovrà restituire i prodotti al Venditore spedendoli all'indirizzo che gli verrà comunicato dal Servizio Clienti a seguito della segnalazione. Le spese di restituzione sono sempre a carico del Cliente.

6.4 In caso di reso per “garanzia su prodotto non conforme”, il Venditore provvederà a proprie spese a ritirare tramite un corriere espresso il prodotto ad un indirizzo appositamente indicato dal Cliente.

6.5 Il pacco reso dovrà obbligatoriamente contenere una copia della Conferma Ordine spedita all’indirizzo e-mail segnalato dal Cliente o della lettera di vettura presente sul pacco al momento della ricezione. Non verranno ritirati in nessun caso pacchi in contrassegno né in porto assegnato.

## **7. Tempi e modalità di rimborso**

7.1 Una procedura di rimborso può riferirsi a due diverse tipologie di situazioni:

1. Rimborso dell’importo complessivo relativo ad un ordine per il quale è stato esercitato il diritto di recesso;
2. Rimborso parziale relativo ad un ordine per il quale si è verificata l’indisponibilità di uno o più prodotti.

7.2 Qualunque sia la modalità di pagamento utilizzata dal Cliente, il rimborso è attivato dal Venditore nel minor tempo possibile e comunque entro trenta (30) giorni dalla data in cui il Venditore ha ricevuto la merce resa (per il caso di diritto di recesso) oppure dall’inizio della conferma ordine (nel caso di rimborso parziale per l’indisponibilità di uno o più prodotti).

7.3 Indipendentemente dalla corrispondenza tra il destinatario dei prodotti indicato nel modulo d’ordine e chi ha eseguito il pagamento delle somme dovute per il loro acquisto, il rimborso delle somme verrà sempre eseguito dal Venditore a favore di chi ha effettuato il pagamento (identificato come l’intestatario della carta di credito utilizzata per l’acquisto o come l’intestatario del conto corrente dal quale è stato effettuato il bonifico bancario utilizzato per l’acquisto).

## **8. Assistenza Clienti**

8.1 Il Cliente potrà richiedere qualsiasi informazione aggiuntiva al Venditore contattando il Servizio Clienti via e-mail tramite l’apposito form presente sull’area Contatti del sito web corrispondente o telefonicamente.

## **9. Privacy**

9.1 Le informazioni sulla privacy sono contenute nell’ Informativa sul trattamento dei dati personali che è parte integrante delle condizioni di vendita.

9.2 Per ogni altra informazione sulla nostra politica di gestione della privacy, è possibile inviare una specifica richiesta al seguente indirizzo di posta elettronica: [p.tellasa@gmail.com](mailto:p.tellasa@gmail.com).

## **10. Legge applicabile e soluzione delle controversie**

10.1 Le Condizioni Generali di Vendita sono regolate dalla legge italiana ed in particolare dal decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206, sul codice del consumo, con specifico riferimento alla normativa in materia di contratti a distanza e dal decreto legislativo 9 aprile 2003 n. 70 su taluni aspetti concernenti il commercio elettronico.

## **11. Modifiche e aggiornamento**

11.1 Le Condizioni Generali di Vendita sono modificate di volta in volta anche in considerazione di eventuali mutamenti normativi. Le nuove Condizioni Generali di Vendita saranno efficaci dalla data di pubblicazione sul sito web . “[www.formaggipab.jimdo.com](http://www.formaggipab.jimdo.com)” o “[www.formaggipab.it](http://www.formaggipab.it)”.