

Condizioni Generali di Vendita valide fino alla data del

17/04/2024

Caffè Italia

Informazioni di spedizione

Per garantire una consegna più rapida e sicura, tutte le merci vengono gestite da corrieri professionali (FedEx, DHL ecc.). Per le consegne all'interno dell'Unione Europea effettuiamo dei servizi standard di consegna entro 2- 3 giorni lavorativi. Le consegne vengono effettuate durante le ore lavorative dal lunedì al venerdì. Le operazioni di consegna vengono notificate dallo staff Coffeaitalia mediante un messaggio di posta elettronica. Purtroppo, non è possibile scegliere la data o l'ora di consegna. Tuttavia, è possibile contattare il corriere, al fine di richiedere la modifica della data di consegna della merce. Se sei assente durante la consegna è necessario contattare direttamente il corriere. Se non si contatta il corriere entro 48 ore dopo il passaggio, il pacchetto sarà riconsegnato al nostro magazzino. Le spese di nuova consegna saranno quindi a vostro carico.

- Per particolari tipologie di consegna è necessario effettuare le seguenti operazioni.
- Per le consegne in paesi esterni all'UE si prega di contattare ordini@coffeaitalia.it
- Per la consegna in modalità aerea si prega di contattare: ordini@coffeaitalia.it

Tutti gli ordini vengono spediti dal nostro magazzino in Italia. Tutti gli articoli presenti sul sito sono acquistabili on-line. Il magazzino non è aperto al pubblico. Al momento della ricezione della merce, ogni pacco deve essere controllato sistematicamente al fine di rilevare ed indicare in forma scritta, nell'ordine di consegna, qualsiasi tipo di anomalia riguardante la consegna.

Eventuali anomalie devono essere segnalate per iscritto apponendo la firma con riserva sul pacco in consegna. Nel caso si evidenzino danneggiamenti all'imballo originale e al prodotto acquistato, è importante che l'anomalia venga denunciata esclusivamente a mezzo posta elettronica all'indirizzo assistenzaclienti@coffeaitalia.it entro e non oltre 10 giorni dalla data di spedizione dell'ordine.

Non sarà accettato alcun reclamo effettuato con procedure alternative a questa modalità. In caso di problemi legati alla consegna, si prega di indicare le problematiche riscontrate sulla bolla di consegna (obbligatorio) e contattarci al più presto possibile, al più tardi entro due giorni lavorativi dalla ricezione della merce. Non sarà accettato alcun reclamo effettuato dopo tale termine. Facciamo del nostro meglio per assicurare la ricezione della merce nelle tempistiche previste. Al fine di rispettare le tempistiche stabilite vi consigliamo di controllare l'indirizzo di spedizione e inserire un indirizzo e-mail e un numero di telefono al momento dell'ordine. Vi chiediamo inoltre di rispondere direttamente ai nostri messaggi, sul vostro ordine, per risolvere eventuali problemi di consegna. Tutta la merce viene accuratamente imballata all'interno del nostro magazzino con una confezione appositamente rinforzata.

Il packaging è un fattore importante per le spedizioni di questi prodotti. Tutti i prodotti sono preparati con cura mediante l'utilizzo di un imballo rinforzato. Ogni confezione contiene polistirolo per proteggere al meglio non solo le merci, ma anche la confezione originale, al fine di garantire al cliente la ricezione dei prodotti in perfette condizioni. Caffè Italia si impegna a proprie spese affinché tutta la merce rispetti i requisiti e le condizioni di sicurezza in tutte le fasi di spedizione. Tutte le procedure di confezionamento sono accuratamente realizzate a mano all'interno del nostro magazzino.

L'imballaggio originale, che riceviamo dalle aziende che rappresentiamo, viene controllato a sua volta dal nostro team del servizio qualità. Assicurazione ed imballaggio per evitare qualsiasi SVANTAGGIO in fase di transito.

Nota: usiamo imballaggio riciclabile al 100%. Seguiamo con attenzione tutte le fasi di confezionamento per garantire la completezza della consegna. L'alta qualità del cartone ondulato in forma rigida garantisce resistenza e protezione del prodotto in tutte le fasi di consegna. Usiamo imballaggi ecocompatibili e materiali biodegradabili prodotti al 100% da fonti rinnovabili (mais) solubili in acqua. Il materiale utilizzato può essere completamente compostato. Il nastro utilizzato è prodotto con silicone e appiccicosa naturale.

Qualora il vostro ordine non fosse stato consegnato entro il tempo previsto, vi consigliamo di:

- Verificare che l'indirizzo indicato per la consegna della merce sia corretto.
- Verificare la ricezione della notifica di spedizione della merce via e-mail (controllare in questo caso anche la casella spam).

Per ulteriore assistenza, contattaci. Saremo lieti di aiutarvi.

Garanzia e assistenza

Le riparazioni in garanzia sono le riparazioni i cui costi sono sovvenzionati dai produttori all'interno del periodo di copertura della garanzia. Offriamo la garanzia standard di 2 anni. La durata complessiva del periodo di garanzia di un prodotto decorre dalla data di acquisto. La garanzia non copre i danni derivanti da incidenti, uso improprio, abuso, alterazione, normale usura associata con l'uso, parti elettriche, sovratensioni elettriche o le unità che sono state modificate o utilizzate per scopi commerciali. Oltre il termine del periodo di garanzia fornito dal produttore non sarà possibile effettuare dei rimborsi derivanti da mancato funzionamento del prodotto. In caso di malfunzionamenti o di prodotti difettosi è necessario organizzare le operazioni di reso secondo le stesse regole previste sul modulo di reso e di restituzione. Le spese di sostituzione sono a carico del cliente e sotto la sua responsabilità a meno che il ritorno non sia effettuato entro 14 giorni dalla data di prima ricezione della merce.

Se entro i 14 giorni successivi alla data di consegna, l'articolo che avete ricevuto è difettoso, contattate Caffè Italia via e-mail all'indirizzo di posta elettronica assistenzaclienti@coffeeitalia.it. I costi di spedizione del reso sono a carico del cliente e le operazioni di riconsegna sono sotto la sua responsabilità. La consegna successiva dal Centro Servizi Caffè Italia, a riparazione effettuata, sarà invece coperta interamente da Caffè Italia (questa opzione è disponibile solo per i paesi dell'Unione Europea).

Se il problema è considerato ammissibile al servizio di garanzia, il costo dei ricambi e della manodopera sarà coperto dal costruttore. Le spese di trasporto per spedire il prodotto al centro autorizzato saranno invece a carico del cliente a meno che il prodotto non sia riconsegnato entro 14 giorni dalla data di ricezione della merce.

Per i problemi identificati come non ammissibili al servizio di garanzia riceverete un preventivo per la riparazione. La riparazione sarà effettuata solo con l'accettazione e il pagamento del preventivo. Se si rifiuta il preventivo la macchina vi sarà restituita senza essere riparata e senza alcun costo aggiuntivo. È responsabilità del cliente confezionare adeguatamente la merce prima dell'invio dell'articolo al servizio di riparazione. Il danno al dispositivo durante il trasporto non è coperto dalla garanzia. Il

rischio di danni durante il trasporto è molto elevato quindi si prega di proteggere in modo appropriato il dispositivo.

Si prega di preparare la macchina seguendo queste istruzioni di sicurezza per evitare problemi o urti durante il trasporto. Vi chiediamo quindi di:

- Svuotare il circuito dell'acqua e tutti i contenitori, l'acqua della vasca, il caffè, il vassoio di raccolta.
- Pulire accuratamente la macchina da caffè. Un eventuale servizio di pulizia, con un costo supplementare pari a 20 €, sarà applicato se i nostri tecnici saranno obbligati a pulire la macchina prima di procedere con la riparazione;
- Impacchettare la macchina nella sua confezione originale con protezioni di polistirolo incluse.

Se la confezione originale non è stata conservata, assicurarsi di utilizzare una doppia confezione o doppio spessore ed un buon involucro robusto a bolla attorno alla macchina. Non includere tutti gli accessori (porta-filtro, filtri, ecc) che spesso si danneggiano a causa di shock durante il trasporto. Questi accessori vanno però inviati quando è necessario trovare la soluzione del problema diagnosticato. Nel caso in cui il pacchetto sia danneggiato in transito, è vostra responsabilità effettuare un reclamo al corriere. Si prega di notare che è necessario inviare la richiesta entro il termine fissato dal corriere. Caffè Italia declina ogni responsabilità per articoli danneggiati durante il trasporto. Caffè Italia non è responsabile delle tempistiche del servizio di riparazione e delle tempistiche di riconsegna dei prodotti quando le operazioni di riparazione saranno effettuate dai centri assistenza dei produttori.

Con il prodotto è necessario includere le seguenti informazioni:

- Numero d'ordine o una copia della ricevuta elettronica.
- Il tuo nome e cognome con relativo numero di telefono.
- Il tuo indirizzo e-mail.
- Il motivo di ritorno (descrizione del problema di malfunzionamento o del codice errore riportato dalla macchina).

Il nostro servizio di assistenza sarà fornito solo per i prodotti acquistati sul nostro sito. Per gli acquisti da altri fornitori, faremo del nostro meglio, ma non potremo offrire un servizio di completo supporto ad ogni necessità.

Cosa fare in caso di guasto

Le procedure per attivare il servizio di assistenza clienti sono le seguenti:

- Contatta il nostro servizio clienti via e-mail a assistenzaclienti@coffeeitalia.it
- Comunicare con precisione la natura e la tipologia del guasto.

A seguito della ricezione della vostra richiesta vi invieremo la procedura completa per l'invio della macchina al servizio tecnico. Senza una nostra autorizzazione la macchina non sarà accettata per le operazioni di riparazione.

Centri di Assistenza

La garanzia dei prodotti venduti da Caffè Italia è di 2 anni per uso domestico, 1 anno per un uso diverso. La garanzia copre contro tutti i difetti di fabbricazione. I prodotti venduti da Caffè Italia sono garantiti per quanto riguarda i ricambi ed i servizi di manodopera. La garanzia non copre i danni derivanti da incidenti, la caduta del dispositivo, abuso, uso improprio del produttore, abuso, alterazione, normale usura associato all'uso, mancanza di manutenzione con specifiche conseguenze, parti elettriche, sovratensioni o unità che sono state modificate o utilizzate per scopi commerciali.

I centri riconosciuti sono attrezzati per fornire servizi di riparazione e rimessa a punto per tutte le macchine delle marche presenti all'interno del nostro assortimento. Questi servizi sono offerti a tutti i clienti da Caffè Italia per tutto il periodo di garanzia. Vi forniremo il supporto necessario nel comunicare le procedure per inviare la macchina in riparazione. Le riparazioni in garanzia sono le riparazioni i cui costi sono sovvenzionati dai produttori all'interno del periodo di copertura della garanzia. Offriamo la garanzia standard di 2 anni. La durata complessiva del periodo di garanzia di un prodotto decorre dalla data di acquisto.

Si prega di notare che la condizione iniziale di tutte le macchine ricevute dai nostri centri autorizzati sarà valutata da un addetto tecnico che determinerà l'idoneità per l'accesso ai servizi di riparazione in garanzia.

Per i prodotti Gaggia si consiglia di visitare il seguente [link](#)

Privacy Dati

Usiamo tecniche di sicurezza per proteggere adeguatamente i dati e le informazioni sensibili degli utenti al fine di evitare l'accesso non autorizzato sia all'interno o all'esterno dell'azienda. L'accesso alle informazioni sui clienti è limitato ai dipendenti che hanno una legittima necessità di accedere alle relative informazioni per completare le transazioni che avvengono sul sito web.

Ai sensi del Capo IV, art. 25, c. 6 "Trasferimento dati personali verso Paesi Terzi" della Direttiva 95/46/CE, i dati potranno essere trasferiti verso Paesi non appartenenti all'UE o allo Spazio Economico Europeo che garantiscono, comunque, un livello di protezione dei dati personali adeguato. In ogni caso, il trattamento avverrà secondo le modalità previste dalla presente informativa e le disposizioni di legge.

Metodi di pagamento

La nostra azienda accetta tre metodi di pagamento. Acquistare da Caffè Italia è semplice e veloce. È possibile effettuare l'ordine on-line, per telefono, posta o fax. I termini di pagamento stabiliti sono carta di credito, bonifico bancario.

1. CARTA DI CREDITO (VISA – MASTERCARD)

Si prega di inserire il numero della carta di credito, il nome del titolare e la data all'interno del sistema di registrazione del pagamento. Le carte di credito accettate sono VISA e MasterCard. Appena

completato l'ordine, verrà richiesta in automatico un'autorizzazione di pagamento necessaria per verificare la validità della carta e la disponibilità di fondi. Non si tratta ancora dell'addebito: il pagamento effettivo avverrà solo al momento della spedizione, che sarà notificata via e-mail. Se si utilizza una carta di credito nazionale si prega di verificare con il vostro istituto di credito il limite giornaliero di disponibilità della carta. Caffè Italia non sarà responsabile per eventuali costi aggiuntivi che la vostra banca vi addebiterà per le transazioni superiori al vostro importo limite disponibile. Caffè Italia si riserva il diritto di richiedere ulteriori dati per monitorare l'identificazione: in questo caso vi contatteremo via e-mail o telefono. Il tuo ordine sarà spedito una volta ricevute le informazioni richieste.

Le carte di credito saranno verificate attraverso un controllo di indirizzo System® (AVS) e CVV2 prima di inviare l'articolo. Nessun ordine sarà evaso se le informazioni relative al nome, indirizzo, telefono, e-mail non saranno previamente verificate. Queste procedure di sicurezza sono usate per salvaguardare l'utilizzo non autorizzato della carta e la consegna ad un indirizzo diverso dal vostro. Al momento dell'esecuzione dell'ordine, sarà eseguita un'operazione di addebito sulla carta per l'importo del vostro ordine ed entro 24 ore dall'operazione l'importo addebitato sarà memorizzato sulla carta.

Caffè Italia monitora seriamente i rischi legati alle transazioni fraudolente. Questo è il motivo per cui usiamo i servizi di diverse agenzie di controllo del credito e di agenzie specializzate delle forze dell'ordine locali al fine di evitare transazioni fraudolente.

2. BONIFICO BANCARIO

Se si preferisce pagare con bonifico bancario, si prega di contattarci via e-mail i seguenti dati:

- Il nome dell'articolo che si desidera acquistare;
- I tuoi dati Nome e Cognome;
- L'indirizzo di consegna.

Vi contatteremo in seguito per inviare le nostre coordinate bancarie.

3. PAGAMENTO CON PAYPAL

Dopo aver confermato l'ordine verrete reindirizzati alla pagina di login di PayPal per effettuare il pagamento. Se non si dispone di un conto PayPal, è possibile registrarsi sulla pagina di login di PayPal prima di completare l'ordine. L'importo sul conto PayPal verrà addebitato al momento dell'ordine.

Sicurezza dei pagamenti

Acquistare da Caffè Italia, è assolutamente sicuro. I dati della carta di credito vengono elaborati direttamente dalla Banca e non transitano o risiedono all'interno dei nostri server. Il nostro sito è dotato di tecnologia Secure Sockets Layer (SSL), che consente la connessione criptata per tutte le forme di transazione.

Resi e rimborsi

Caffè Italia assicura il cliente in conformità con le disposizioni del Codice del Consumo (articoli L.121-20) per il diritto di recesso. Il cliente ha un periodo di 14 giorni dalla data di consegna per restituire il prodotto. Se il cliente decide di restituire il prodotto deve fare la richiesta mediante posta elettronica all'indirizzo assistenzaclienti@coffeeitalia.it. In questo modo il cliente riceverà una conferma sempre via e-mail per restituire la merce.

Il cliente ha un periodo di 8 giorni a partire dalla data di autorizzazione elettronica per restituire il prodotto al fine di ottenere uno scambio o il rimborso. Tutti i prodotti devono essere restituiti inutilizzati, non aperti ed in condizioni di essere rivenduti. Tutti i prodotti devono essere restituiti alla nostra sede logistica. L'indirizzo di reso sarà comunicato in base alla dichiarazione di conferma che riceverete via e-mail. I prodotti devono essere restituiti in perfette condizioni per la rivendita nella loro confezione originale senza alcuna traccia di danneggiamento o malfunzionamento. Ricordatevi di darci il vostro nome e l'indirizzo, numero di transazione e una copia della ricevuta di acquisto. Fatto salvo il rispetto delle regole di cui sopra, Caffè Italia rimborserà il prezzo del prodotto restituito, per la quantità inserite nell'ordine di riconsegna, entro 30 giorni dal ricevimento del prodotto. Se il cliente ha pagato con carta di credito il rimborso sarà effettuato direttamente sulla carta di credito o mediante bonifico bancario.

In caso di restituzione di un prodotto chiaramente utilizzato, l'importo rimborsabile sarà decurtato di una percentuale del 10-30% sul prezzo di acquisto del prodotto. In caso di restituzione di articoli con parti o accessori mancanti, tale percentuale potrà arrivare al 50% del prezzo di acquisto del prodotto. Tutti i prodotti che saranno utilizzati non potranno essere rimborsati oltre il periodo di 14 giorni dalla data di ricezione dell'articolo.

Se avete domande, scriveteci all'indirizzo assistenzaclienti@coffeeitalia.it