

TERMINI E CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

1. Identità del venditore

Il presente sito e-commerce CONSISTENZE.IT è gestito da CONSISTENZE S.R.L., con sede legale in VIALE DELLA REPUBBLICA 10 - 37126, VERONA (VR), ITALIA, C.F./P.IVA 05114890238, iscrizione al Registro delle Imprese di Verona, N.REA VR-471472, indirizzo e-mail info@consistenze.it, PEC consistenze.srl@pec.it, telefono +39 045 6301323 (di seguito, il "Venditore").

2. Ambito di applicazione

Le presenti Condizioni Generali di Vendita disciplinano l'offerta, la vendita e la consegna dei prodotti acquistati a distanza tramite il sito CONSISTENZE.IT.

Le presenti condizioni si applicano a tutti gli ordini effettuati tramite il sito da utenti che agiscono in qualità di consumatori, ai sensi del D.Lgs. 206/2005, nonché, ove compatibili, agli acquisti effettuati da utenti professionali o titolari di Partita IVA.

Per quanto non espressamente previsto nelle presenti condizioni, si applicano le norme di legge italiane vigenti, in particolare il Codice Civile e il Codice del Consumo.

3. Accettazione delle condizioni

L'utente è tenuto a leggere attentamente le presenti Condizioni Generali di Vendita prima di effettuare un ordine.

L'inoltro dell'ordine comporta la piena conoscenza e l'integrale accettazione delle presenti Condizioni Generali di Vendita, nonché della Politica di Recesso/Resi, dell'Informativa Privacy e di ogni altra informazione precontrattuale resa disponibile sul sito.

Le condizioni applicabili all'ordine sono quelle in vigore alla data di trasmissione dell'ordine stesso.

4. Requisiti soggettivi dell'acquirente

L'acquisto di bevande alcoliche è consentito esclusivamente a soggetti che abbiano compiuto 18 anni.

Effettuando un ordine sul sito, l'utente dichiara e garantisce:

- di avere almeno 18 anni;
- che i dati forniti sono veritieri, completi e aggiornati;

- che, qualora il destinatario dell'ordine sia diverso dall'acquirente, anche il destinatario sia maggiorenne.

Il Venditore si riserva il diritto di rifiutare, annullare o sospendere ordini in caso di violazione di tale requisito o di sospetto ragionevole circa la non veridicità delle dichiarazioni rese.

5. Prodotti

Il sito commercializza champagne, vini, spumanti e, ove indicato, altri prodotti accessori o correlati.

Le schede prodotto descrivono, per quanto possibile con accuratezza, le caratteristiche essenziali dei prodotti. Le immagini pubblicate sul sito hanno finalità illustrativa e possono non essere perfettamente rappresentative del prodotto effettivamente consegnato, in particolare per quanto riguarda annata, packaging, cofanetti, etichette, capsule, astucci, confezioni regalo o altri elementi secondari non essenziali.

Eventuali differenze non sostanziali tra immagine e prodotto consegnato non costituiscono difetto di conformità.

Le informazioni relative a gusto, profilo organolettico, abbinamenti e suggerimenti di consumo hanno natura indicativa e non costituiscono garanzia di gradimento soggettivo.

6. Disponibilità dei prodotti

La disponibilità dei prodotti indicata sul sito deve intendersi non vincolante e soggetta ad aggiornamento.

In caso di indisponibilità totale o parziale, anche sopravvenuta, del prodotto ordinato, il Venditore ne darà comunicazione all'utente senza indebito ritardo.

In tale ipotesi, il Venditore potrà proporre:

- la sostituzione con un prodotto equivalente, previo consenso dell'utente;
- l'evasione parziale dell'ordine;
- il rimborso totale o parziale dell'importo eventualmente già pagato.

7. Prezzi

Tutti i prezzi pubblicati sul sito sono espressi in Euro e, salvo diversa indicazione, si intendono comprensivi di IVA.

Le spese di spedizione, eventuali costi accessori e ogni altro onere applicabile sono indicati separatamente prima della conferma finale dell'ordine.

La spedizione è gratuita per ordini superiori a 149 euro, salvo diversa indicazione sul sito.

Il Venditore si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento i prezzi dei prodotti; tuttavia, il prezzo addebitato sarà quello indicato sul sito al momento dell'inoltro dell'ordine, salvo errori materiali manifesti.

8. Procedura di acquisto e conclusione del contratto

Per effettuare un acquisto, l'utente seleziona i prodotti di interesse, li inserisce nel carrello e completa la procedura di checkout, inserendo i dati richiesti per fatturazione, spedizione e pagamento.

Prima di confermare l'ordine, l'utente visualizza un riepilogo contenente:

- descrizione dei prodotti selezionati;
- quantità;
- prezzo totale dei prodotti;
- spese di spedizione;
- eventuali sconti applicati;
- importo complessivo dovuto.

Il contratto di vendita si intende concluso nel momento in cui l'utente riceve dal Venditore la conferma d'ordine via e-mail.

Il semplice invio dell'ordine da parte dell'utente non comporta accettazione automatica dello stesso da parte del Venditore.

Il Venditore si riserva il diritto di rifiutare o non dare esecuzione a ordini, a titolo esemplificativo, nei seguenti casi:

- dati incompleti, inesatti o non verificabili;
- mancato buon fine del pagamento;
- indisponibilità dei prodotti;
- sospetto di frode o attività illecita;
- ordini provenienti da soggetti minori di età;
- richieste palesemente anomale per quantità o frequenza.

9. Modalità di pagamento

Il pagamento può essere effettuato mediante PayPal e carta di credito, sempre tramite circuito PayPal.

Il Venditore non memorizza i dati completi degli strumenti di pagamento, che sono trattati dai rispettivi fornitori di servizi di pagamento secondo i propri standard di sicurezza.

In caso di pagamento non autorizzato, mancato addebito, revoca, chargeback o contestazione del pagamento, il Venditore si riserva il diritto di sospendere l'evasione dell'ordine o di risolvere il contratto, fatto salvo il risarcimento dell'eventuale danno.

10. Fatturazione

L'utente è tenuto a inserire dati di fatturazione completi e corretti.

La fattura, ove richiesta o dovuta, sarà emessa sulla base dei dati forniti dall'utente al momento dell'ordine. Dopo l'emissione del documento fiscale potrebbero non essere possibili modifiche dei dati fiscali, se non nei limiti consentiti dalla normativa applicabile.

11. Spedizione e consegna

Il Venditore effettua spedizioni esclusivamente nel territorio italiano.

I tempi medi di consegna sono compresi tra 24 e 72 ore.

I tempi di evasione e consegna eventualmente indicati sul sito o nella conferma d'ordine sono da considerarsi indicativi e non essenziali, salvo diverso accordo scritto.

Il Venditore non è responsabile per ritardi imputabili al corriere, a cause di forza maggiore, a eventi eccezionali, a impedimenti logistici o a informazioni errate o incomplete fornite dall'utente.

La consegna si intende effettuata al piano strada, salvo diversa indicazione espressa e salvo disponibilità del corriere.

Il rischio di perdita o danneggiamento dei prodotti, per i contratti conclusi con consumatori, si trasferisce al cliente al momento della consegna materiale del bene al cliente o a un terzo da lui designato, diverso dal vettore.

12. Consegna di bottiglie e verifica del pacco

Data la natura fragile dei prodotti venduti, il cliente è tenuto a verificare, al momento della consegna, che il pacco:

- sia integro;
- non presenti schiacciamenti, rotture, tagli o manomissioni;
- non presenti perdite di liquido;
- non risulti alterato nei materiali di chiusura.

In presenza di anomalie visibili, il cliente dovrà accettare la consegna con riserva specifica, indicando il motivo della riserva sul documento del corriere o con ogni altra modalità consentita dal vettore.

Eventuali danni, rotture, ammanchi o non conformità evidenti dovranno essere segnalati al Venditore entro 48 ore dalla consegna, allegando:

- numero d'ordine;
- descrizione del problema;

- documentazione fotografica del pacco esterno, dell'imballo interno, dell'etichetta di spedizione e del prodotto danneggiato.

In caso di danno da trasporto o errore di spedizione accertato, il Venditore provvederà, a propria discrezione, alla sostituzione del prodotto o al rimborso.

13. Mancata consegna e giacenza

Qualora la consegna non possa essere effettuata per cause imputabili al cliente, inclusi a titolo esemplificativo:

- indirizzo errato o incompleto;
- mancata presenza del destinatario;
- mancato ritiro presso punto di giacenza o fermopoint;
- impossibilità di accesso al luogo di consegna;
- mancata risposta ai contatti del corriere;

il Venditore si riserva il diritto di addebitare all'utente gli eventuali costi di giacenza, riconsegna, rientro della merce o nuova spedizione.

Qualora il pacco venga restituito al mittente per cause imputabili al cliente, il Venditore potrà:

- concordare una nuova spedizione a spese del cliente;
- trattenere dall'eventuale rimborso i costi sostenuti;
- risolvere il contratto nei casi più gravi o reiterati.

14. Diritto di recesso

Il consumatore ha diritto di recedere dal contratto, senza dover fornire alcuna motivazione, entro 14 giorni dalla data in cui acquisisce il possesso fisico dei beni.

Per esercitare il recesso, il cliente deve inviare una comunicazione esplicita all'indirizzo e-mail info@consistenze.it oppure tramite PEC consistenze.srl@pec.it, indicando almeno:

- numero d'ordine;
- nominativo dell'acquirente;
- prodotti per i quali intende esercitare il recesso;
- recapiti per eventuali comunicazioni.

Il cliente può utilizzare il modulo tipo di recesso previsto dalla normativa, ove messo a disposizione dal Venditore, ma non è obbligato a farlo.

L'onere della prova relativo al corretto e tempestivo esercizio del diritto di recesso grava sul cliente.

15. Condizioni del reso

A seguito dell'esercizio del diritto di recesso, il cliente dovrà restituire i prodotti senza indebito ritardo e comunque entro 14 giorni dalla comunicazione di recesso.

I prodotti devono essere restituiti:

- integri;
- non utilizzati oltre quanto necessario per stabilirne natura e caratteristiche;
- completi di eventuali accessori e confezioni originarie, ove presenti;
- adeguatamente imballati per il trasporto;
- con bottiglie non aperte e sigillo intatto.

Per ragioni igieniche, sanitarie, di sicurezza alimentare e di integrità del prodotto, non saranno accettati resi di bottiglie aperte, prive di sigillo, parzialmente consumate o manomesse.

Il cliente è responsabile dell'eventuale diminuzione di valore del bene risultante da una manipolazione diversa da quella necessaria per stabilirne natura, caratteristiche e funzionamento.

16. Costi di restituzione

Salvo diverso accordo scritto o diversa indicazione espressa sul sito, i costi diretti della restituzione dei beni sono a carico del cliente.

Il cliente è responsabile della corretta preparazione del pacco di reso e dei rischi connessi al trasporto fino alla ricezione presso il magazzino del Venditore.

Si raccomanda l'utilizzo di spedizioni tracciabili e, ove opportuno, assicurate.

17. Rimborso

In caso di recesso validamente esercitato, il Venditore rimborserà tutti i pagamenti ricevuti dal consumatore relativi ai prodotti oggetto di recesso e, nei limiti di legge, le spese di consegna standard eventualmente corrisposte.

Non saranno rimborsati:

- i costi supplementari derivanti dalla scelta di un tipo di consegna diverso da quello standard eventualmente offerto dal Venditore;
- i costi di restituzione, ove a carico del cliente;
- le spese di spedizione sostenute per l'ordine;
- gli importi relativi a diminuzioni di valore imputabili al cliente.

Il rimborso sarà effettuato senza indebito ritardo e comunque entro 14 giorni dalla ricezione della comunicazione di recesso, fermo restando il diritto del Venditore di trattenere il rimborso fino al ricevimento dei beni oppure fino a quando il cliente non abbia dimostrato di averli rispediti, se precedente.

Il rimborso sarà eseguito utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato per la transazione iniziale, salvo diverso accordo.

18. Esclusioni del diritto di recesso

Il diritto di recesso è escluso nei casi previsti dalla legge e, in particolare, per:

- prodotti confezionati su misura o chiaramente personalizzati;
- beni sigillati che non si prestano a essere restituiti per motivi igienici o connessi alla protezione della salute e che siano stati aperti dopo la consegna, ove applicabile;
- beni che, dopo la consegna, risultino inseparabilmente mescolati con altri beni;
- ulteriori ipotesi di esclusione previste dalla normativa vigente.

Resta inoltre inteso che il recesso non può essere utilizzato in modo abusivo o contrario a buona fede.

19. Garanzia legale di conformità

Per gli acquisti effettuati da consumatori si applica la garanzia legale di conformità prevista dalla normativa vigente.

In presenza di un difetto di conformità esistente al momento della consegna, il consumatore ha diritto ai rimedi previsti dalla legge, nei termini e alle condizioni ivi stabiliti.

Restano esclusi dalla garanzia:

- i danni causati da uso improprio, conservazione non corretta, urti, negligenza o manomissione;
- le alterazioni dovute a normale invecchiamento o evoluzione del prodotto, ove compatibili con la natura dello stesso;
- il mero mancato gradimento soggettivo del prodotto.

20. Limitazioni relative ai prodotti enologici

Il Venditore non garantisce che un prodotto incontri il gusto personale del cliente.

Eventuali preferenze soggettive in termini di gusto, profumo, struttura, perlage, dolcezza, acidità, persistenza o altre caratteristiche organolettiche non costituiscono difetto di conformità.

Il cliente è tenuto a conservare i prodotti secondo le modalità normalmente richieste per vini e champagne, evitando esposizione a fonti di calore, sbalzi termici, luce diretta o altre condizioni potenzialmente pregiudizievoli.

21. Coupon, sconti e promozioni

Coupon, codici sconto, promozioni e iniziative commerciali:

- sono validi nei limiti temporali e alle condizioni indicate;
- non sono cumulabili salvo diversa indicazione;
- non sono convertibili in denaro;
- non si applicano, salvo diversa indicazione, alle spese di spedizione.

Il Venditore si riserva il diritto di annullare coupon o promozioni in caso di uso improprio, errore materiale, frode o abuso.

22. Account utente

Qualora il sito consenta la creazione di un account, l'utente è responsabile della riservatezza delle credenziali di accesso e di ogni attività svolta tramite il proprio account.

L'utente si impegna a fornire informazioni veritiere, aggiornate e complete.

Il Venditore si riserva il diritto di sospendere o chiudere account in caso di utilizzo illecito, fraudolento, abusivo o contrario alle presenti condizioni.

23. Forza maggiore

Il Venditore non sarà responsabile per l'inadempimento o il ritardo dovuti a eventi fuori dal proprio ragionevole controllo, inclusi a titolo esemplificativo:

- scioperi;
- blocchi logistici;
- indisponibilità dei vettori;
- calamità naturali;
- emergenze sanitarie;
- incendi;
- alluvioni;
- guerre;
- atti dell'autorità;
- interruzioni dei sistemi informatici o di telecomunicazione;
- indisponibilità improvvisa dei prodotti presso fornitori o depositi.

24. Proprietà intellettuale

Tutti i contenuti presenti sul sito, inclusi a titolo esemplificativo testi, immagini, marchi, loghi, layout, elementi grafici, fotografie, descrizioni, video e software, sono protetti dalla normativa applicabile in materia di proprietà intellettuale e industriale.

È vietata qualsiasi riproduzione, utilizzo o sfruttamento non autorizzato.

25. Privacy e cookie

Il trattamento dei dati personali dell'utente avviene secondo quanto indicato nell'Informativa Privacy disponibile sul sito.

Per informazioni sull'utilizzo dei cookie e di tecnologie analoghe, si rinvia alla Cookie Policy disponibile sul sito.

26. Modifiche delle condizioni

Il Venditore si riserva il diritto di modificare o aggiornare in qualsiasi momento le presenti Condizioni Generali di Vendita.

Le modifiche avranno efficacia per gli ordini effettuati successivamente alla loro pubblicazione sul sito.

27. Comunicazioni

Ogni comunicazione relativa agli ordini, ai reclami, ai resi o all'esercizio del diritto di recesso potrà essere inviata ai recapiti indicati sul sito e nelle presenti condizioni.

Il cliente è tenuto a fornire recapiti validi e monitorati.

28. Reclami

Eventuali reclami possono essere inviati a:

CONSISTENZE S.R.L.

VIALE DELLA REPUBBLICA 10 - 37126, VERONA (VR), ITALIA

Email: info@consistenze.it

PEC: consistenze.srl@pec.it

Telefono: +39 045 6301323

Il Venditore risponderà entro un termine ragionevole e, ove possibile, entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

29. Legge applicabile e foro competente

Le presenti Condizioni Generali di Vendita sono regolate dalla legge italiana.

Per ogni controversia con un consumatore sarà competente il giudice del luogo di residenza o domicilio del consumatore, se situato nel territorio dello Stato italiano.

Per le controversie con utenti non qualificabili come consumatori, sarà competente in via esclusiva il Foro di Verona, salvo diversa disposizione inderogabile di legge.

30. Risoluzione alternativa delle controversie

Il consumatore residente nell'Unione Europea può, ove applicabile, avvalersi degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie previsti dalla normativa vigente.

Resta salva la possibilità di ricorrere agli organismi ADR competenti o agli ulteriori strumenti previsti dalla legge.