



## **Condizioni Generali di Vendita**

### **DATI SOCIETARI**

I prodotti acquistati su [www.shophotellerie.com](https://www.shophotellerie.com) sono venduta dalla società D.L.Service Div.E-Commerce Srl Unipersonale, regolarmente iscritta presso il registro delle imprese di Benevento con Partita Iva 01680130620, Cap. Sociale €. 10.000,00 (diecimila).

Sede legale e operativa in Via Municipio Snc, 82010 San Martino Sannita (BN).

### **INFORMAZIONI GENERALI DI VENDITA**

Le presenti Condizioni di Vendita hanno per oggetto l'acquisto di prodotti effettuati a distanza tramite rete telematica sul sito <https://www.shophotellerie.com>, oppure via telefono, chat, e-mail e WhatsApp. Gli acquisti presso la D.L. Service Div. E-Commerce Srl Unipersonale possono essere effettuati sia da consumatori finali sia da possessori di Partita Iva.

Le immagini del catalogo possono non essere rappresentative delle sue caratteristiche: il prodotto ordinato può differire per il colore, dimensioni, accessori ecc. rispetto alla foto.

I produttori hanno la possibilità di attuare restituzioni al prodotto in qualsiasi momento senza obbligo di preavviso, D.L.Service Div. E-Commerce non è responsabile per eventuali errori delle schede tecniche o delle fotografie, imputabili a inesattezze sul catalogo della ditta produttrice. Le foto possono essere indicative, il Cliente è tenuto a verificare le caratteristiche del prodotto ed eventualmente a richiedere una foto o disegno tecnico alla D.L.Service Div. e-commerce Srl. In caso contrario la D.L.Service Div. E-Commerce Srl non si riterrà responsabile e non effettuerà il cambio.

### **PROCEDURA D'ACQUISTO**

Il contratto stipulato tra D.L.Service Div. E-Commerce Srl e il Cliente finale deve intendersi concluso con l'accettazione dell'ordine da parte di D.L.Service Div. E-Commerce Srl

Il Cliente acquista il prodotto, le cui caratteristiche sono illustrate nel catalogo online, nelle relative schede tecniche descrittive o nelle comunicazioni tramite e-mail, chat, WhatsApp, anche a seguito di contatti con gli operatori dell'ufficio commerciale, i quali possono inviare al Cliente preventivi personalizzati. Il Cliente si impegna a corrispondere il prezzo dei prodotti ordinati.

L'elaborazione dell'ordine e del seguente processo di spedizione avverrà al ricevimento del pagamento.

Qualora ci fossero ritardi nella produzione da parte della ditta produttrice, i tempi più lunghi di quelli indicati nel preventivo o indisponibilità del prodotto, D.L. Service Div. E-Commerce Srl avviserà tempestivamente il Cliente.

In tal caso il Cliente potrà scegliere di cambiare prodotto, attendere la nuova disponibilità dei nuovi tempi o annullare l'ordine chiedendo il rimborso di quanto pagato.

Eventuali modifiche agli ordini già in lavorazione non potranno essere garantite, sarà la D.L. Service Div. E-Commerce Srl a verificare la fattibilità e a dare conferma al cliente.

Per ogni ordine effettuato, D.L. Service Div. E-Commerce Srl emetterà la relativa fattura; per la sua emissione faranno fede le informazioni fornite dal Cliente all'atto dell'ordine. Nessuna variazione in fattura



sarà possibile dopo l'emissione della stessa.

Le disponibilità dei prodotti possono variare nei magazzini delle ditte produttrici, pertanto nel caso che il cliente effettua il pagamento e il prodotto non è disponibile, verrà rimborsato oppure gli verrà proposto un prodotto in alternativa.

#### **IMPORTANTE PER I CLIENTI PRIVATI:**

In fase di ordine è importante che l'acquirente comunichi se l'acquisto che decide di effettuare è destinata per uso privato. In tal caso la D.L. Service Div. E-Commerce Srl ha la facoltà di rifiutare la vendita oppure di rimborsare in caso sia stato gestito l'ordine direttamente.

#### **CONCLUSIONE ORDINE**

Con l'invio dell'ordine on-line, il cliente trasmette alla D.L. Service Div. E-Commerce Srl una proposta di acquisto del prodotto e/o dei prodotti inseriti nel carrello.

Il contratto stipulato tra la D.L. Service Div. E-commerce Srl e il cliente si ritiene perfezionato solo con l'accettazione dell'ordine da parte di D.L. Service Div. E-Commerce Srl.

In caso di mancata accettazione, D.L. Service Div. E-Commerce Srl avviserà tempestivamente il Cliente inviando una e-mail o tramite telefono. Il Cliente che effettua un acquisto online, telefonico, WhatsApp o e-mail, è tenuto a stampare o salvare in forma elettronica una copia delle presenti Condizioni Generali di Vendita (in rispetto di quanto previsti dagli art. 50 e SS del D.Lg 206/05).

#### **TEMPI DI CONSEGNA**

I tempi di consegna saranno indicati nella conferma d'ordine che il Cliente riceverà successivamente alla gestione dell'ordine online. Il Cliente può richiedere lo stato avanzamento ordine in qualsiasi momento contattando i nostri operatori o inviando una e-mail.

D.L. Service Div. E-commerce Srl si impegna a rispettare i tempi indicati ma non devono essere considerati dal Cliente vincolanti per la conclusione del contratto.

Viene escluso ogni diritto del Cliente al risarcimento di danni, nonché qualsiasi responsabilità contrattuale o extracontrattuale per danni diretti o indiretti a persone e/o cose, provocati da un eventuale ritardo nella produzione conseguente alla spedizione.

#### **MODALITA' DI PAGAMENTO:**

I prezzi esposti nelle schede tecniche, nei preventivi e le spese di trasporto si intendono sempre Iva esclusa. Il Cliente può effettuare il pagamento dovuto scegliendo una fra le seguenti modalità di pagamento:

**CARTA DI CREDITO:** In caso di pagamento con carta di credito, per ogni ordine l'addebito sul conto corrente del Cliente avverrà automaticamente alla conclusione della transazione online. D.L. Service Div. E-Commerce Srl si riserva la facoltà di richiedere al Cliente informazioni integrative, come documenti identificativi e/o comprovanti la titolarità della Carta di Credito utilizzata. In mancanza della documentazione richiesta D.L. Service Div. E-Commerce Srl si riserva la facoltà di non accettare l'ordine.



**PAYPAL:** Il pagamento paypal è il sistema più sicuro per le transazioni e avviene contestualmente alla conclusione dell'ordine

**CONTRASSEGNO:** Scegliendo la modalità di pagamento in contrassegno il Cliente dovrà versare il 30% tramite bonifico bancario anticipato e il restante 70% + il 3% per spese di incasso in contrassegno direttamente al corriere. Il pagamento potrà essere corrisposto in contanti se l'importo è inferiore a €. 4.999.00. Nel caso l'importo sia superiore a tale somma la D.L. Service Div. E-Commerce Srl contatterà il cliente per stabilire la formula di pagamento più idonea.

**BONIFICO BANCARIO ANTICIPATO:** Il pagamento tramite bonifico bancario prevede l'accettazione e la validità dell'ordine solo dopo l'effettivo accredito sul conto corrente. Il bonifico deve essere disposto dal Cliente entro 7 giorni di calendario dalla data di accettazione dell'ordine. La causale del bonifico deve riportare il numero dell'ordine indicato nella email di conferma ordine, nella pagina dell'ordine on-line al termine della procedura di acquisto, dove verranno indicate anche le coordinate bancarie della D.L. Service Div. E-Commerce Srl. La contabile dovrà essere inviata tramite e-mail a [info@shophotellerie.com](mailto:info@shophotellerie.com) oppure tramite WhatsApp al n. 389 7940545

**30% BONIFICO BANCARIO ANTICIPATO: – 70% BONIFICO A MERCE PRONTA:** Il pagamento del 30% deve essere disposto tramite bonifico bancario anticipato, a merce pronta il Cliente verrà contattato per essere avvisato che la merce è pronta per la spedizione. In questo caso prima della partenza dal magazzino, il Cliente dovrà emettere il bonifico del 70% a saldo.

#### **SPEDIZIONI E CONSEGNE**

I beni acquistati presso D.L. Service Div. E-Commerce Srl vengono consegnati tramite corriere nazionale o internazionale all'indirizzo specificato dal Cliente in fase dell'ordine online, telefonico o via e-mail.

Il Cliente ha la facoltà di ritirare la merce con proprio corriere convenzionato direttamente presso i magazzini del produttore senza spese di trasporto.

Su ordini superiori a €. 200.00 il trasporto è gratuito, mentre sulle isole e zone disagiate ( es. ZTL o Centro Storico) il trasporto non è gratuito.

**Inoltre sui prodotti superiori a 2.3 metri il trasporto non è completamente gratuito. La maggiorazione verrà quantificata in base alle zone di spedizione in fase di preventivo.** Il cliente ha la facoltà di non confermare il preventivo o di chiedere il rimborso di quanto già pagato.

Le spese di trasporto dove non è prevista la spedizione gratuita, vengono calcolate in base all'area geografica e al peso/volume del prodotto.

Il costo del trasporto fuori area italiana viene calcolato in base al peso /volume della merce e al luogo di destinazione. Sono a carico del cliente tutti gli oneri di importazione richiesti dal paese di destinazione.

Gli ordini effettuati dall'estero direttamente sul portale [www.shophotellerie.com](http://www.shophotellerie.com) possono riportare errori sul costo del trasporto. In fase di conferma valuteremo la tariffa migliore da poter proporre al cliente, che può decidere di proseguire con il pagamento oppure declinare l'offerta e in questo caso se ha già pagato, può chiedere il rimborso.



La merce acquistata sarà consegnata dai nostri corrieri all'indirizzo fornito dal cliente in fase di ordine, e verrà accompagnata da DDT (Documento di Trasporto), mentre la fattura verrà inviata tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail comunicato dal cliente.

Il cliente verrà preavvisato telefonicamente dal corriere per concordare la consegna, pertanto è importante che il cliente fornisca in fase di ordine un numero telefonico **dove risponde sempre**.

Non è possibile spostare la consegna oltre le 48 ore dal preavviso. Nel caso di assenza del Cliente nel giorno e luogo concordato con il vettore (e comunque nel caso di mancata reperibilità del Cliente una volta che sono stati spediti) la merce verrà depositata nel magazzino locale del corriere e verrà aperta lo stato di giacenza. In questo caso le spese che la D.L.Service Div. E-Commerce sosterrà per tale servizio, verranno addebitate al Cliente.

I corrieri consegnano al livello stradale ed è escluso il servizio di facchinaggio. In fase di ordine il cliente è tenuto a comunicare se la consegna deve essere effettuata in zona disagiata.

Le zone disagiate sono tutti quei luoghi che per distanza o conformazione del territorio sono difficili da raggiungere, (es. isole, ZTL, centri storici, vicoli, ecc..) Per consegnare in queste destinazioni, i corrieri richiedono tempi di consegna più lunghi e il pagamento di una commissione extra.

Qualora in fase di consegna il cliente chiede la riconsegna ad un altro indirizzo o comunica che la consegna è da effettuarsi in zona disagiata, verrà aperta giacenza e saranno fatturati al cliente i costi di apertura pratica e riconsegna dei beni. I corrieri effettuano le consegne dal lunedì al venerdì, escluso festivi. Qualora ci fossero ritardi dovuti al corriere tale ritardo non è imputabile alla D.L.Service Div. E-Commerce.

Tutti i prodotti che partono integri dai magazzini delle ditte produttrici e sono imballati con materiali resistenti per garantire la sicurezza dei prodotti durante il trasporto. I corrieri prima di caricare i colli sul camion li ispezionano per verificare che siano perfettamente integri, dopodiché caricano.

Al momento della consegna il cliente ha l'onere della responsabilità sul controllo del collo, ed è tenuto a controllare che il collo non abbia subito danni e che sia integro (**non bagnato, bucato, piegato, senza pedana o altro**).

Nel caso il collo presenti manomissioni, rotture o altro il cliente è tenuto a segnalarlo al corriere che ha effettuato la consegna e ad accettare la merce con **"RISERVA DI CONTROLLO PER"** descrivendo dettagliatamente il danno riscontrato sull'apposito documento accompagnatorio che il cliente dovrà firmare.

In caso il collo dovesse essere consegnato inclinato o in posizione non verticale, sul DDT e sulla lettera di vettura dovrà essere tassativamente indicata la dicitura: **"COLLO ALLO SCARICO CON POSIZIONE ANOMALA"**

Eventuali danni devono essere segnalati alla presenza del corriere e indicati sui documenti che accompagnano la merce e controfirmati da entrambi.

Se il corriere ha il palmare, il cliente dovrà fotografare la schermata del palmare con la firma ben leggibile e la riserva specifica apposta.

Il cliente è tenuto ad inviarci la documentazione di "attestazione danno" comprendendo il DDT firmato e le



foto del danno subito, entro e non oltre 8 giorni dallo scarico, come previsto dalla legge.

E' importante conservare l'imballo sino a completa verifica dell'integrità del collo. In caso di sostituzione l'imballo sarà riutilizzato a cura del cliente per evitare danni da trasporto nella resa presso nostri magazzini.

Il cliente dovrà provvedere a imballare il prodotto perfettamente così come lo ha ricevuto per evitare ulteriori danni durante il trasporto. Inoltre il cliente sarà avvisato del ritiro e dovrà provvedere a posizionare il collo fuori dal locale per facilitare il corriere alla presa del prodotto.

Prima del ritiro il cliente è tenuto ad inviare foto del prodotto imballato per constatare se idoneo al ritiro. Senza imballo non sarà possibile procedere al ritiro.

Nel caso il cliente rifiuti la consegna e al rientro presso il nostro magazzino si evince l'integrità della macchina e si accerti solo la presenza dell'imballo alterato o degradato, saranno fatturate al cliente i costi di consegna e rientro della merce.

Dalle presenti condizioni sono escluse i ritiri effettuati direttamente dal cliente o dal vettore da esso incaricato.

**ATTENZIONE!** Se il cliente firmerà per qualsiasi motivo il documento attestando che il collo è arrivato integro oppure apponendola riserva generica, il cliente **non potrà reclamare eventuali danni dovuti al trasporto alla D.L.Service Div. E- Commerce Srl**

### DIRITTO DI RECESSO

Il diritto di recesso si applica soltanto ai consumatori: l'Art. art. 1469 bis del Codice Civile stabilisce che "il consumatore è la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta" (art. 1469 bis). Di conseguenza, se l'acquisto viene effettuato in qualità di azienda o professionista con partita IVA non è possibile far valere il diritto di recesso per acquisti effettuati in tale veste.

Il diritto di recesso si esercita con l'invio, entro il termine di 14 (quattordici) giorni solari dal ricevimento della merce, di una comunicazione scritta mediante lettera raccomandata A.R. indirizzata a D.L.Service Div. E-Commerce Srl - Via Municipio snc - 82010 S. Martino Sannita (Benevento).

La comunicazione può essere inviata, entro lo stesso termine, anche via email a: [info@ristorazione-refrigerazione.it](mailto:info@ristorazione-refrigerazione.it), a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata A.R. entro le 48 ore successive.

Tale comunicazione deve contenere i codici dei prodotti che si intendono restituire nonché indicazioni delle coordinate bancarie (codice IBAN) relative al proprio conto corrente al fine di consentire l'accredito mediante bonifico bancario. Entro 10 (dieci) giorni lavorativi dall'esercizio del diritto di recesso, il cliente è tenuto a spedire i prodotti.

Tali prodotti non devono essere stati utilizzati ed essere assolutamente nelle stesse condizioni in cui erano al momento della consegna. I prodotti per cui viene esercitato il diritto di recesso devono essere restituiti integri nella loro confezione originale, completi degli accessori e dei manuali, senza alcuna mancanza.



La spedizione per il reso è a carico del cliente ed è sotto la sua responsabilità fino all'arrivo nel nostro

magazzino. Al suo arrivo la merce verrà esaminata per valutare eventuali danni o manomissioni.

Dopo la verifica del prodotto, entro 10 giorni, D.L.Service Div. E-Commerce Srl, procederà al rimborso, tratterrà eventuali spese aggiuntive come il contrassegno o costi di assicurazione. In caso di danni al bene durante il trasporto di rientro, D.L. Service Div. E-Commerce Srl comunicherà al Cliente quanto accaduto, per consentirgli di sporgere denuncia nei confronti del corriere da lui scelto. In questo caso il prodotto sarà messo a disposizione del cliente per il rientro nella sua sede e sarà annullata la richiesta di recesso e di conseguenza il rimborso.

**Il diritto di recesso decade** totalmente nel caso in cui viene accertato dalla D.L. Service Div.-E-Commerce Srl :

L'utilizzo improprio del bene che ne abbia compromesso l'integrità

La mancanza di elementi integrativi del prodotto, come accessori, viti, manuale ecc.

La mancanza della confezione originale e/o delle protezioni interne.

Qualora non siano rispettate le modalità di reso, le condizioni ed i termini per l'esercizio del diritto di recesso decade e il Cliente dovrà provvedere a sue spese al ritiro della merce.

Precisiamo che il diritto di recesso non è accettato su ricambi e accessori acquistati separatamente dai macchinari e su prodotti come sedie , sgabelli ,tavoli e divani.

Il diritto di recesso non può essere applicato sui macchinari che devono essere realizzati.

Il cliente, sia possessore di partita iva, che privato è tenuto a leggere attentamente la descrizione presente nel preventivo o nella conferma d'ordine.

## **CONFORMITÀ DEL PRODOTTO**

D.L.Service Div. E-commerce Srl si impegna a consegnare prodotti conformi agli accordi contrattuali pattuiti e privi di difetti che possano mettere a repentaglio la loro funzionalità.

Si precisa che le foto presenti sul sito possono essere indicative. Si consiglia di leggere sempre attentamente le caratteristiche dei prodotti.

## **SOSTITUZIONE RICAMBI**

I ricambi sono prodotti previo ordine del cliente, pertanto non possono essere sostituiti.

## **GARANZIA**

In caso di acquisti effettuati da "Cliente privato" la garanzia ha la validità di 24 mesi e copre i difetti di conformità del prodotto, in tutti gli altri casi la garanzia ha la durata di 12 mesi a partire dalla data di consegna, il trasporto è sempre a carico del cliente anche nel periodo di garanzia.

I pezzi danneggiati, sostituiti in garanzia, devono essere rispediti a carico del Cliente alla nostra sede per le opportune verifiche dei nostri tecnici.



Decorso la durata della garanzia nessuna pretesa potrà essere fatta valere nei confronti della D.L.Service Div. E-Commerce Srl. La stessa non si ritiene responsabile di eventuali anomalie di parti elettriche e/o elettroniche, di difetti e malfunzionamenti di componenti sottoposti ad usura ( es. perdita di gas refrigerante ,foratura del circuito refrigerante, guarnizioni, fusibili, spazzole, vasche di plastica, schede ecc.) causati da un utilizzo o trattamento improprio del prodotto. Il venditore non riconosce l'eventuale rivalsa su anomalie provocate da:

manca osservanza delle prescrizioni previste dal manuale di utilizzo;

le riparazioni, le trasformazioni, o eventuali modifiche effettuate senza il consenso del venditore;

per vizi che dipendono da negligenza e/o uso improprio del prodotto da parte del compratore oppure dall'aver egli eseguito modifiche o riparazioni senza il consenso del venditore.

La garanzia non comprende in nessun caso i danni diretti o indiretti a persone oppure a cose, ne darà diritto alla risoluzione del contratto.

Il Cliente, a pena di decadenza, dovrà denunciare il difetto del prodotto specificandone in dettaglio e per iscritto la natura, entro 5 giorni dal ricevimento del prodotto a : [info@shophotellerie.com](mailto:info@shophotellerie.com). Nel caso di sostituzione in garanzia, D.L.Service Div. E-Commerce Srl provvederà a ritirare il materiale difettoso per verificarne l'effettiva mal funzionalità reclamata dal Cliente.

Il prodotto dovrà essere restituito dal cliente nella confezione originale adeguatamente sigillata e completa in tutte le sue parti. D.L. Service Div.E-Commerce Srl provvederà ad organizzare il rientro e la riconsegna del prodotto ma il trasporto rimarrà a carico del Cliente.

Il Cliente è tenuto a conservare gli imballi originali e tutte le documentazioni dei prodotti fino alla decadenza dei termini di garanzia.

### **MODALITA' DI RIMBORSO**

Il rimborso in caso di pagamento con Carta o Paypal viene effettuato sulla stessa carta di credito o sullo stesso conto Paypal con il quale è stato effettuato l'acquisto, il rimborso tramite bonifico bancario invece sarà gestito sulle coordinate fornite dal cliente.

I rimborsi vengono gestiti entro 2 giorni lavorativi Le tempistiche di rimborso sono variabili a seconda della modalità di pagamento:

**Per i rimborsi con Bonifico o Paypal** il riaccredito avviene in circa 2/3 giorni lavorativi.

**Per i rimborsi tramite Stripe** (circuiti per pagamento con carta) il riaccredito avviene in circa 10/12 giorni lavorativi.

I tempi di riaccredito dei rimborsi variano in base alla banca o al circuito di pagamento, pertanto eventuali ritardi della procedura non possono essere a noi attribuiti. Inoltre ci teniamo a specificare che i pagamenti con Carta o Paypal non possono essere rimborsati tramite Bonifico.



#### FORO COMPETENTE:

Il presente contratto è regolato dalla legge italiana. La competenza e il foro esclusivo per ogni eventuale azione legale intentata dal Cliente sarà il Tribunale di Benevento.

Il Cliente è tenuto a conservare copia delle presenti “ Condizioni Generali di vendita e di acquisto” in forma cartacea o elettronica valide al momento della stipula del contratto a distanza.

Contratto aggiornato in data 01 Agosto 2023

*D.L.Service Div.E-Commerce srl*

## **D.L. SERVICE Div. E-Commerce Srl – Unipersonale**

Via Municipio Snc - 82010 S. Martino Sannita (BN) – Italy C.F. /P. Iva: 01680130620

Tel +39 0824 49346 - +39 0824 1816643 - WhatsApp +39 389 79940545

[www.ristorazione-refrigerazione.it](http://www.ristorazione-refrigerazione.it) - [www.shophotellerie.com](http://www.shophotellerie.com)

E-mail: [info@ristorazione-refrigerazione.it](mailto:info@ristorazione-refrigerazione.it) – [info@shophotellerie.com](mailto:info@shophotellerie.com)