



Via Del Giglio, 19 – 37051 BOVOLONE (VR) – Tel. 045.7134799 – Fax. 045.7134355

Citres S.p.A. P.IVA IT02711670360 con sede legale in Bovolone (Vr), via del Giglio n.19, tel. 045/7134799 - fax 045/7134355 - email info@citres.com - pec info@pec.citres.com (d'ora in poi *Citres*) è la società che intende effettuare la vendita dei prodotti presenti sulla sezione Shop del sito web www.citres.com (d'ora in poi *sito*)

1- Definizioni

Con il termine *Consumatore*, si intende la persona fisica che acquista i prodotti presenti nella sezione Shop del sito per scopi non riferibili all'attività commerciale o professionale eventualmente svolta.

Con il termine *Professionista* si intende la persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario.

Con il termine *Cliente* si intende indifferentemente il Consumatore o il Professionista che acquista i prodotti tramite la sezione Shop del sito.

Con il termine *Prodotti* si intendono tutti i prodotti esposti nella sezione Shop del sito.

Con il termine *Ordine* si intende la volontà del cliente di procedere all'acquisto dei prodotti selezionati.

Con il termine *Vendita* si intende lo scambio dei beni esposti sul sito con un corrispettivo in euro.

2- Ambito di applicazione

Gli acquisti di prodotti effettuati nella sezione Shop del sito sono regolati dalla presenti Condizioni Generali di contratto, che il cliente è invitato a leggere ed accettare prima di effettuare l'ordine.

L'accettazione avviene mediante marcatura dell'apposito spazio presente sul sito. In mancanza la proposta non potrà essere inoltrata a Citres.

3- Descrizione del prodotto

I prodotti corrispondono a quelli descritti nel sito; le informazioni alimentari obbligatorie per legge sono riportate sia nel sito, sia in etichetta.

4- Prezzi

I prezzi esposti sono comprensivi di IVA, di ogni altra imposta e delle spese di trasporto, quando la consegna deve essere effettuata in Italia.

Citres si riserva il diritto di modificare i prezzi esposti; tali modifiche non avranno effetto sugli ordini per i quali è già stata inviata una email di ricevimento d'ordine.

5- Perfezionamento del contratto

La vendita è conclusa tramite il sito, previa registrazione del cliente, o, se il cliente non intende registrarsi, previo il rilascio di tutti i dati richiesti.

L'ordine di acquisto inviato alla società dal cliente conterrà l'indicazione dei beni da acquistare, del prezzo, dell'identità del cliente e del luogo di consegna; al cliente sarà richiesto di verificare l'esattezza di tutti i dati prima di effettuare il pagamento.

Per effettuare l'Ordine occorre avere compiuto i 18 anni di età.

L'ordine inviato a Citres vale come proposta di acquisto.

Nel caso di eventuali imprevedibili esaurimenti di scorte dovuti a fattori non prevedibili o altre cause, Citres si impegna a comunicare via e-mail tempestivamente all'Acquirente l'indisponibilità del prodotto e a rimborsare o comunque non addebitare all'acquirente il prezzo corrispondente, ovvero a



Via Del Giglio, 19 – 37051 BOVOLONE (VR) – Tel. 045.7134799 – Fax. 045.7134355

informare l'Acquirente quali siano i tempi di attesa per ottenere il bene scelto, chiedendo se intende confermare l'ordine o meno.

Citres si riserva la facoltà di non accettare ordini d'acquisto incompleti e/o non debitamente compilati dandone comunicazione via mail all'indirizzo di posta elettronica indicato dall'Acquirente stesso e/o con schermata web.

6- Perfezionamento dell'acquisto

Dopo aver selezionato i Prodotti sul sito, il sistema chiederà di inserire i dettagli di fatturazione e di consegna della merce con successivo pagamento tramite sistemi indicati al punto 7.

Successivamente il procedimento d'acquisto e il pagamento, il Venditore trasmetterà, per posta elettronica, una Conferma dell'Ordine, contenente un riepilogo di tutte le informazioni contenute nell'ordine.

All'evasione dell'ordine Citres invierà la fattura tramite mail all'indirizzo mail indicato in fase d'acquisto. Per l'emissione del documento fiscale, faranno fede le indicazioni fornite dall'Acquirente all'atto dell'ordine. Nessuna variazione sarà possibile, dopo l'emissione del documento fiscale. A tal fine l'Acquirente si impegna a verificare attentamente i dati inseriti al momento dell'ordine, poiché questi verranno utilizzati per le scritture contabili.

7- Correzione degli errori di inserimento dei dati prima di inoltrare l'ordine

Prima della conferma definitiva dell'ordine, è possibile correggere le schermate precedenti, accedendo al carrello o cliccando 'indietro' secondo le modalità del proprio browser.

Fatto salvo il diritto di recesso di cui all'art.12 delle condizioni e termini, l'ordine di acquisto, una volta inviato, non sarà più modificabile o annullabile.

Tuttavia, eventuali modifiche ai dati di spedizione possono essere prontamente comunicate via mail all'indirizzo info@citres.com o telefono allo 045.7134799 a Citres che, a sua volta, le segnalerà al corriere.

8- Modalità di pagamento

L'acquirente ha la possibilità di pagare i prodotti ordinati secondo le seguenti modalità: Carta di credito (anche prepagate) e/o Masterpass.

Le carte di credito accettate da Citres sono: Visa, VPay, Visa Electron, Mastercard, Maestro.

Una volta scelta la modalità di pagamento l'acquirente sarà indirizzato al relativo sito (Unicredit per le carte di credito) per effettuare la transazione e concludere il pagamento.

9- Tempi e modalità di consegna

Citres assume l'onere di consegnare all'Acquirente, nel luogo da questi indicato e mediante corriere, i prodotti selezionati e ordinati dallo stesso. Le consegne sono possibili esclusivamente nel territorio italiano.

Le consegne avvengono tempestivamente, indicativamente entro il termine di 5/7 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di trasmissione della conferma dell'ordine d'acquisto da parte di Citres. Non si effettuano consegne al sabato e nei giorni festivi.

10- Danno da trasporto

Nel caso in cui l'Acquirente riscontri eventuali danni esteriori all'imballo o la mancata corrispondenza del numero dei colli dovrà immediatamente apporre una riserva di controllo scritta



Via Del Giglio, 19 – 37051 BOVOLONE (VR) – Tel. 045.7134799 – Fax. 045.7134355

sulla prova di consegna del Corriere oppure rifiutare l'accettazione del collo danneggiato scrivendone a penna il motivo sulla lettera di vettura che il Corriere richiede di firmare a ricevuta della consegna. L'Acquirente che abbia accettato con riserva di controllo il collo e abbia successivamente riscontrato un danneggiamento del prodotto dovrà entro 8 giorni dall'avvenuta consegna, denunciare il danno inviando una lettera raccomandata a/r a Citres S.p.A., Via del Giglio n.19 – 37051 Bovolone (VR). L'Acquirente dovrà specificare oltre al motivo della denuncia anche il numero d'ordine dell'acquisto e la documentazione fiscale.

Nel caso in cui l'Acquirente riscontri danni al prodotto dovuti al trasporto non visibili dall'esterno o la mancata corrispondenza del numero dei prodotti ricevuti dovrà denunciare il danno, nel primo caso entro 8 giorni dalla scoperta e nel secondo entro 8 giorni dalla consegna, inviando una lettera raccomandata a/r a Citres S.p.A., Via del Giglio n.19 – 37051 Bovolone (VR). L'Acquirente dovrà specificare oltre al motivo della denuncia anche il numero d'ordine dell'acquisto e la documentazione fiscale.

Qualora l'Acquirente non agisca nei modi e nei termini indicati nei precedenti punti del presente articolo perderà i diritti alla sostituzione o al rimborso.

A seguito della denuncia presentata dall'Acquirente, Citres provvederà a sostituire il prodotto danneggiato. Nel caso in cui, per qualsiasi ragione, Citres non fosse in grado di sostituire il prodotto, potrà procedere alla restituzione dell'intero importo pagato oppure alla sua sostituzione con un prodotto di valore pari in accordo con l'Acquirente.

11- Fatturazione

Citres invierà la fattura in formato pdf tramite mail all'indirizzo indicato nell'ordine, Per l'emissione del documento fiscale, faranno fede le indicazioni fornite dall'Acquirente all'atto dell'ordine. Nessuna variazione sarà possibile, dopo l'emissione del documento fiscale.

A tal fine l'Acquirente si impegna a verificare attentamente i dati inseriti al momento dell'ordine, poiché questi verranno utilizzati per le scritture contabili.

Copia della fattura verrà inoltre consegnata al Cliente al momento della consegna dei prodotti.

12- Responsabilità

Citres non assume alcuna responsabilità per disservizi imputabili a causa di forza maggiore di qualsiasi natura e genere, nel caso non riesca a dare esecuzione nei tempi concordati al contratto.

Sono cause di forza maggiore, a titolo esemplificativo e non esaustivo, incidenti, esplosioni, incendi, scioperi e/o serrate, terremoti, alluvioni ed altri eventi similari, nonché provvedimenti della Pubblica Autorità, lo sciopero dei dipendenti propri o dei vettori dei quali Citres si avvale, nonché ogni altra circostanza che sia al di fuori del controllo di quest'ultima.

Fermo restando quanto previsto dall'art. 8 della Direttiva U.E. 97/7 e dell'art. 56 D. Lgs. 206/2005 e successive modifiche e integrazioni, Citres non assume alcuna responsabilità per l'uso fraudolento eventualmente fatto da terzi dei dati della carta di credito forniti dall'Acquirente.

Citres non potrà ritenersi responsabile, salvo il caso di dolo o colpa grave, per disservizi o malfunzionamenti connessi all'utilizzo della rete Internet al di fuori del controllo proprio o di suoi subfornitori.

Citres non sarà inoltre responsabile in merito a danni, perdite e costi subiti dall'Acquirente a seguito della mancata esecuzione del contratto per cause a lui non imputabili, avendo l'Acquirente diritto soltanto alla restituzione integrale del prezzo corrisposto e degli eventuali oneri accessori sostenuti.



Via Del Giglio, 19 – 37051 BOVOLONE (VR) – Tel. 045.7134799 – Fax. 045.7134355

13- Diritto di recesso

Ai sensi della normativa vigente a tutela dei consumatori, il Consumatore ha diritto di recedere dal contratto stipulato e di restituire i Prodotti consegnati, senza alcuna penalità e senza specificare il motivo.

Il diritto di recesso è riservato esclusivamente al Consumatore, ossia la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

Il diritto di recesso potrà essere esercitato dal Consumatore, a pena di decadenza, entro quattordici giorni dal ricevimento dei prodotti

Dopo aver comunicato la volontà di recedere, il Consumatore avrà quattordici giorni per la restituzione dei prodotti acquistati. Le spese di restituzione sono a carico del Consumatore.

Il rimborso delle somme spese dal Consumatore per l'acquisto dei prodotti verrà effettuato alla ricezione dei prodotti restituiti, previa verifica della loro integrità, del mancato utilizzo e della restituzione nella confezione originale.

Non è possibile esercitare il diritto di recesso per prodotti che siano stati aperti dopo la consegna.

Il consumatore è responsabile unicamente della diminuzione del valore dei beni risultante da una manipolazione dei beni diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei beni.

Il diritto di recesso si esercita con l'invio dell'apposito modulo da scaricare a [questo link](#) o di una comunicazione scritta relativa alla volontà di recedere da inviare via email all'indirizzo info@citres.com, o via fax al numero 045.7134355, o a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo Citres S.p.A., via del Giglio n.19, 37051 Bovolone (Vr).

Qualora non si utilizzi l'apposito modulo, la comunicazione scritta deve riportare nome, indirizzo, il numero d'ordine dell'acquisto, la volontà di recedere dall'acquisto e il prodotto o i prodotti per i quali si intende esercitare il diritto di recesso; l'Acquirente dovrà inoltre allegare copia di un documento di identità, copia della documentazione fiscale di acquisto, indicare sia un numero telefonico sul quale potrà essere contattato, sia le coordinate bancarie del conto corrente sul quale vorrà ricevere il rimborso di quanto pagato.

Una volta pervenuta la comunicazione di recesso, Citres provvederà a comunicare all'Acquirente l'indirizzo al quale effettuare la spedizione dei prodotti da restituire e l'autorizzazione alla restituzione dei prodotti stessi.

L'Acquirente dovrà spedire il prodotto accuratamente imballato nella sua confezione originale, completo di tutto quanto in origine contenuto, all'indirizzo comunicato. La spedizione da parte dell'Acquirente dovrà avvenire tramite Corriere o consegna al Venditore o ad un terzo da questi autorizzato entro 14 giorni dalla avvenuta comunicazione di recesso dal contratto a Citres. Ai fini della scadenza del termine la merce si intende restituita nel momento in cui viene consegnata allo spedizioniere.

Citres provvederà al rimborso entro 14 giorni dalla ricezione della comunicazione di recesso ai sensi dell'art. 56 del Codice del Consumo; Citres potrebbe trattenere il rimborso oltre i 14 giorni solo fino alla prova da parte del consumatore di aver rispedito i beni o finché questi non siano ricevuti da Citres.

Il rimborso comprende tutti i pagamenti ricevuti dal consumatore, eventualmente comprensivi delle spese di consegna, eccetto il caso in cui il consumatore abbia scelto espressamente un tipo di consegna diverso dal tipo meno costoso di consegna offerto dal professionista.



Via Del Giglio, 19 – 37051 BOVOLONE (VR) – Tel. 045.7134799 – Fax. 045.7134355

14- Garanzia sui prodotti

Citres garantisce che i prodotti consegnati sono quelli presentati sul sito. Eventuali vizi o difetti, dovranno essere comunicati a Citres, a pena di decadenza, entro 8 giorni dalla scoperta. Il Cliente avrà diritto alla sostituzione del prodotto.

15- Trattamento dei dati personali e cookies

Si invita il Cliente a prendere visione della nostra [Informativa sulla privacy](#), della nostra [Informativa sui Cookie](#), per comprendere in quali termini avviene il trattamento dei tuoi dati personali.

16- Codice di condotta

Citres aderisce al Codice Etico dell'associazione Italiana del Commercio Elettronico disponibile al seguente link <https://www.aicel.org/codice-etico-dei-merchant-aicel>

17- Legge applicabile

Per quanto non espressamente disposto nella presenti condizioni generali di contratto, valgono le norme applicabili in base alla legislazione italiana.

18- Conciliazione delle controversie del consumatore

Si informa il Consumatore residente in Europa che la Commissione Europea ha istituito una piattaforma online che fornisce uno strumento di risoluzione alternativa delle controversie. Tale strumento può essere utilizzato dal Consumatore europeo per risolvere in via non giudiziale ogni controversia relativa a contratti di vendita di beni e servizi stipulati in rete e/o derivante dagli stessi.

Di conseguenza, se il Consumatore stabilito in Europa, può usare tale piattaforma per la risoluzione di ogni disputa nascente dal contratto online stipulato su questo sito.

La piattaforma Europea ODR è disponibile al seguente link: <https://webgate.ec.europa.eu/odr>

19- Risoluzione giudiziale delle controversie

Eventuali controversie, non risolte in via stragiudiziale, relative all'applicazione, esecuzione, interpretazione e violazione del contratto, saranno devolute alla giurisdizione italiana.

Le eventuali controversie con il cliente Consumatore saranno di competenze del Foro del luogo di residenza del consumatore; se il consumatore non risiede o non ha domicilio in Italia, il Foro competente sarà quello di Verona.

Le eventuali controversie con il cliente Professionista saranno di competenza del Foro di Verona.