

Il diritto di recesso garantisce al cliente la possibilità di restituire il prodotto, per farlo sarà sufficiente **comunicarlo entro 7 giorni dal ricevimento della merce**. Gli articoli resi dovranno essere in condizioni pari al nuovo, non utilizzati e completi di ogni accessorio e packaging. Le spese di trasporto per il reso per diritto di recesso sono a carico dell'acquirente, il quale provvederà con propri mezzi a far pervenire al venditore la merce che non aggrada alle sue aspettative. Trattandosi di un prodotto artigianale, eventuali difetti nel Design non sono riconducibili ad un difetto del prodotto. L'imballo dovrà essere fatto in modo da garantire che durante il reso la merce non venga danneggiata.

Tempi e modalità di rimborso in caso di reso per recesso:

Dopo che il Venditore avrà ricevuto il materiale reso e controllato che tutti i requisiti siano stati rispettati, il cliente riceverà una e-mail di conferma di accettazione del reso, ovvero, qualora sia riscontrata la sussistenza di una diminuzione di valore dei prodotti restituiti (ad esempio per merce mancante, anche parzialmente, o danni da trasporto durante il reso), riceverà una e-mail in cui sarà comunicato l'importo detratto a titolo di decurtazione del rimborso.

Il rimborso della sola merce resa (non per le spese di consegna) è attivato dal Venditore nel più breve tempo possibile, e comunque entro quattordici (14) giorni dopo aver ricevuto la merce e aver verificato che la procedura sia avvenuta nel rispetto delle condizioni sopra riportate.

Reso per riparazione / sostituzione in garanzia:

Nel caso in cui un articolo acquistato e coperto dal periodo di garanzia, presentasse difetti di funzionamento non imputabili a cattivo o improprio uso, è possibile:

- mettersi in contatto con l'azienda venditrice e dopo attenta valutazione si decide come agire per la riparazione
- rendere al venditore tale articolo per la riparazione dello stesso.
Si ricorda che:
- la fattura commerciale (emessa verso soggetti iva come società, professionisti o ditte individuali) dà diritto alla garanzia di un anno;
- la fattura commerciale a privato (possessore del solo codice fiscale) o lo scontrino fiscale danno diritto invece a due anni di garanzia sul prodotto acquistato.

NON sono coperti da garanzia componenti quali: pietre refrattarie, vetro camera, lampadina e simili o componenti soggetti a normale usura dovuta all'uso. Le spese di trasporto per le riparazioni in garanzia sono a carico dell'acquirente, il quale provvederà con propri mezzi a far pervenire presso il venditore la merce ritenuta difettosa.

Tempi e modalità per il reso per riparazione in garanzia:

Dopo che il Venditore avrà ricevuto il materiale reso difettoso, il cliente riceverà una e-mail di conferma di arrivo dell'articolo e sarà informato sull'avanzamento dello stato della pratica di garanzia.

Nel caso in cui la riparazione non riguardi componenti prodotti in maniera diretta dalla Sud Forni S.r.l. il materiale ivi ritenuto difettoso sarà inviato alla casa produttrice la quale provvederà secondo suoi criteri obbiettivi a fare un'analisi del difetto.

Il produttore sarà colui che deciderà se riparare (o nel caso fosse economicamente non conveniente, sostituire) l'articolo in garanzia, nel caso in cui venisse riscontrato un effettivo difetto di produzione.

Nel caso in cui la casa madre non riscontrasse difetto di produzione ma vizio nell'uso, sarà emesso un preventivo di spesa che verrà sottoposto al cliente, il quale sarà libero di accettarlo e quindi procedere con la riparazione a Sue spese, oppure rigettarlo; nel secondo caso la merce verrà, a seconda dell'indicazione scritta del cliente, resa irreparabile o smaltita dal venditore. Sia nel caso in cui l'articolo venga riparato a spesa del cliente sia in cui l'articolo venga reso NON RIPARATO, le spese per il reso sono a carico del cliente.

Costi di consegna

Le spese di consegna, se presenti, sono a carico del Cliente e vengono esplicitate chiaramente in sede di effettuazione dell'ordine.

- Le spese di trasporto per Venezia e per altre isole minori dovranno essere preventivate tramite il nostro Staff. Solamente dopo l'accettazione della spesa l'ordine verrà considerato effettivo.
- Per ZTL , centri storici e zone disagiate ci riserviamo di verificare l'accessibilità dei mezzi.
- La consegna al piano NON PUO' ESSERE EFFETTUATA
Le spese di consegna comprendono le spese di imballaggio e affrancatura.

Tempi di consegna

I tempi di consegna variano generalmente in base al prodotto ordinato e soprattutto in base al luogo di destinazione (ITALIA ED ESTERO), in taluni casi variare in quanto soggetti ad imprevisti relativi al trasportatore. I corrieri nazionali e internazionali effettuano le consegne dal lunedì al venerdì, in normale orario lavorativo (8.00 – 17.00) regolato e indicato dagli stessi e non possono essere sindacati alla Sud Forni S.r.l.; Sud Forni S.r.l. si impegna a rispettare i tempi di consegna indicati cercando, ove possibile, di anticiparli.

Informazione di consegna

La spedizione di articoli entro 5 kg di peso, o i pacchi di piccola taglia, avverrà tramite TNT (salvo casi particolari), per ordini di articoli di peso superiore ad 5 kg, tramite Corrieri Nazionali.

Per ogni ordine effettuato SUD FORNI S.R.L. emette un Documento di Trasporto, mentre la fattura verrà spedita all'indirizzo di posta elettronica preventivamente comunicata dal Cliente. Per l'emissione di tali documenti fanno fede le informazioni fornite dal Cliente all'atto dell'ordine. **Dopo l'emissione della fattura non sarà possibile effettuare variazioni della stessa.** E' fondamentale che il Cliente comunichi ogni dettaglio che ritenga necessario affinché il corriere possa raggiungere il luogo di consegna, segnalandolo nelle note dell'ordine. In caso di variazioni successive, le stesse andranno comunicate con urgenza attraverso una e-mail all'indirizzo info@sudforni.it **prima** della spedizione della merce.

Per facilitare la consegna, Sud Forni S.r.l. include **gratuitamente su richiesta il servizio di preavviso telefonico** da parte del trasportatore. Con tale servizio il Cliente viene contattato telefonicamente dal corriere per stabilire il giorno e la fascia oraria di consegna. E' importante inserire un recapito telefonico dove si è sempre reperibili. Eventuali spese di giacenza per la reiterata mancata risposta del Cliente ai tentativi di contatto effettuati dal corriere per

concordare la consegna (o per altre eventuali problematiche), saranno totalmente a carico del Cliente.

Nessuna responsabilità può essere addebitata a SUD FORNI S.R.L. causa di ritardi nella consegna imputabili al trasportatore incaricato.

ARRIVATO COLLO DANNEGGIATO: COSA FARE

Ogni volta che un corriere consegna la nostra merce al Cliente, a quest'ultimo viene richiesta una firma per accertare che il pacco sia stato consegnato correttamente. Se l'imballo (cartone e pallet) appare non uniforme e/o danneggiato, il Cliente ha la possibilità di accettare con riserva descrivendo il tipo di danno rilevato. Questa formula permette al Cliente di specificare che ha ricevuto un imballo fuori dallo standard e pertanto il suo contenuto potrebbe aver subito qualche danno. Accettare con riserva dà la possibilità di controllare in un secondo momento e in maniera più accurata il contenuto del collo ricevuto, dato che per legge non è sempre possibile aprire il pacco prima di aver firmato. L'importante è che la dicitura sul documento non sia generica, come ad esempio: "accetto con riserva", ma che venga ben descritto il motivo per il quale si effettua questa nota: "accetto con riserva per imballo danneggiato, lato destro graffiato, cartone aperto, pallet rotto,...". Una copia del documento che il Cliente ha firmato con riserva e che ha firmato anche il corriere, dovrà rimanere al Cliente in caso di eventuali contestazioni. Accertata la presenza di un danno causato dal trasporto, il Cliente è tenuto a segnalarlo a SUD FORNI S.R.L. entro 3 (TRE) giorni dal ricevimento della merce mediante e-mail a info@sudforni.it, completa di documentazione fotografica degli imballi e delle merci danneggiate.

Accettare con riserva può non essere facile in quanto alcuni vettori potrebbero non essere d'accordo, ma il Cliente ne ha tutto il diritto. Se il corriere insiste a non far accettare con riserva, il Cliente è tenuto a non accettare il pacco e non firmare. Il Cliente non deve mai scrivere "collo o imballo integro" se ha qualche dubbio sul reale stato della merce.

ATTENZIONE: se il Cliente accetta senza riserva specifica, firmerà un documento nel quale si attesta che la merce è arrivata in perfette condizioni e con imballo idoneo. Il Cliente che per qualsiasi motivazione non avrà seguito le indicazioni sopra menzionate del presente contratto non potrà in seguito reclamare a SUD FORNI S.R.L. eventuali ammanchi o danni causati dal trasportatore.