

## **CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA**

Ai sensi del Codice Civile e della normativa applicabile in materia di commercio elettronico.

### **1. Definizioni e Oggetto del Contratto**

Surgital S.p.A., con sede legale in 48017 Conselice (RA), Via Bastia 16/1, P. IVA 01066170398 (di seguito, "Venditore") svolge l'attività di produzione e commercializzazione attraverso il proprio marchio e/o altri marchi da essa detenuti di pasta fresca surgelata, sughi in pepite e piatti pronti surgelati per la ristorazione.

Le presenti Condizioni Generali di vendita (di seguito, "Condizioni") regolano la vendita di prodotti (di seguito, "Prodotti") da parte del Venditore tramite il sito internet "www.surgital.it" (di seguito, "Sito").

I Prodotti presenti sul Sito sono destinati alla vendita ai soli soggetti che rientrano nella definizione di "Professionista" di cui all'art.3 b) del D.Lgs. n. 206/2005, c.d. "Codice del Consumo", (di seguito, "Acquirente"). Ciò non implica in ogni caso l'applicazione della predetta normativa ai rapporti ivi disciplinati.

L'Acquirente, effettuando un ordine tramite il Sito del Venditore, accetta senza riserve le presenti Condizioni, che prevalgono su qualsiasi previsione di legge o intesa, salvo diverso accordo scritto tra le parti.

L'Acquirente, effettuando un ordine tramite il Sito del Venditore, dichiara di agire nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero quale intermediario di quest'ultimo.

### **2. Modalità di effettuazione dell'ordine**

Il contratto si intende concluso quando l'Acquirente riceve da parte del Venditore un email di conferma della ricezione dell'ordine (di seguito, "Ordine"), il quale dovrà essere, presentato completo e corretto di tutti i dati necessari e richiesti (a titolo esemplificativo e non esaustivo: nome e indirizzo di spedizione, tipologia di prodotto e quantità, e-mail e numero di telefono, ecc.).

Non verranno in alcun modo presi in considerazione ordini incompleti o non corretti.

L'Acquirente è pregato di verificare l'esattezza del contenuto di ciascun Ordine prima di confermare il medesimo, completando il modulo d'acquisto in base alle istruzioni fornite sulla corrispondente pagina del Sito. Il Venditore non è responsabile in alcun caso per qualsiasi errore o mancanza di informazioni nell'Ordine.

Al termine della procedura di acquisto l'Acquirente riceverà una email di conferma (di seguito, "Email") della ricezione dell'ordine effettuato, contenente un riepilogo delle informazioni già contenute nel modulo d'Ordine, ossia i dati dell'Acquirente, le modalità/indirizzi di spedizione e le caratteristiche essenziali di ciascun Prodotto acquistato nonché l'indicazione dettagliata dei prezzi e dei costi di consegna.

Una volta che l'Ordine verrà affidato al vettore, l'Acquirente potrà contattare il punto vendita in ogni momento negli orari di apertura per poter monitorare lo stato del proprio Ordine.

Qualora i prodotti presentati sul Sito non siano più disponibili o in vendita al momento dell'invio del modulo d'ordine, sarà cura del Venditore comunicare all'Acquirente, entro quindici (15) giorni a decorrere dal giorno successivo a quello in cui è arrivata la conferma di avvenuto pagamento, l'eventuale indisponibilità dei prodotti ordinati. In questo caso, il Venditore non potrà essere considerato responsabile degli eventuali danni patiti dall'Acquirente per la mancata o ritardata fornitura e nulla sarà dovuto a quest'ultimo, salvo solo il suo eventuale diritto al rimborso di quanto pagato come disciplinato nei punti successivi.

### **3. Prezzi e Modalità di Pagamento**

I prezzi dei Prodotti sono indicati in Euro sul Sito e sono sempre comprensivi di IVA. Nelle sezioni "Riepilogo ordine" e "Carrello" viene indicato il valore totale dell'IVA. Le spese per gli imballaggi del prodotto sono comprese.

Il Venditore si riserva il diritto di modificare i prezzi dei Prodotti offerti in vendita in qualsiasi momento e senza preavviso. All'Acquirente saranno in ogni caso applicati i prezzi indicati sul Sito contestualmente all'invio dell'Ordine. I prezzi non comprendono le spese di spedizione che sono calcolate prima della conferma dell'ordine trasmessa dal Venditore all'Acquirente e che lo stesso Acquirente si impegna a versare al Venditore in aggiunta al prezzo indicato sul Sito.

Al momento della conferma dell'ordine, l'Acquirente dovrà procedere ad inviare il pagamento nelle seguenti modalità:

- Bonifico bancario;
- Satispay;
- Carta di Credito.

Non è in alcun modo ammesso pagamento in contrassegno. La consegna e la vendita verranno effettuate solo all'interno del territorio italiano.

Con pagamento tramite bonifico bancario l'ordine sarà processato solo in seguito alla ricezione da parte del Venditore dell'accredito del pagamento. In caso di mancato accredito dell'importo dovuto entro 7 giorni lavorativi, l'ordine si ritiene automaticamente annullato.

Con pagamento tramite carta di credito l'ordine si ritiene automaticamente confermato, in caso di esito positivo della transazione. Per i pagamenti il Venditore si avvale della piattaforma Stripe che accetta tutte le principali carte di credito e debito (Visa / Mastercard / American Express).

Stripe è una piattaforma esterna per i pagamenti online che consente di effettuare pagamenti con bancomat, carta ricaricabile o carta di credito ecc. È una soluzione sicura e rapida: i pagamenti vengono elaborati praticamente all'istante.

Non è necessario creare un account Stripe: tutto quello che serve è una carta di credito, bancomat o ricaricabile valida Visa, Mastercard o American Express.

Stripe supporta il 3D Secure per qualsiasi pagamento e risponde ai requisiti più severi in fatto di sicurezza online.

Stripe è certificato come provider di servizi conforme allo standard PCI, livello 1.

Ad ogni transazione eseguita con questo metodo verrà inviata una e-mail di conferma da Stripe. L'importo dell'ordine viene addebitato sul conto corrente connesso alla carta di credito al momento della conferma dell'ordine.

Stripe previene attività fraudolente rilevando eventuali attività sospette e collabora anche con Global Partners Networks e Credit Card Networks per monitorare attività fraudolente. In caso di annullamento l'importo viene rimborsato sul conto corrente connesso alla carta di credito dell'Acquirente.

Il Venditore declina qualsiasi responsabilità per controversie relative agli acquisti.

Tutte le controversie vengono gestite direttamente da Stripe. Per saperne di più su come Stripe gestisce le controversie: <https://stripe.com/help/disputes>. Per saperne di più su Stripe, visita [www.stripe.com](http://www.stripe.com)

Il pagamento con Satispay avverrà mediante l'utilizzo dell'app per smartphone Satispay disponibile per iOS e Android. Verrà fornito un codice da inserire all'interno dell'App con cui sarà possibile procedere al trasferimento delle somme dovute al Venditore.

I dati finanziari dell'Acquirente verranno gestiti direttamente da Satispay e non saranno condivisi in alcun modo salvati, dal Venditore. Al termine del pagamento l'Acquirente riceverà una email di riepilogo dell'ordine, all'indirizzo fornito in fase di registrazione, con la conferma del pagamento.

I dati della carta di credito, di Satispay e i dati personali dei bonifici bancari sono gestiti con la massima riservatezza direttamente dal gestore del circuito. Il Venditore non è responsabile dell'eventuale uso fraudolento ed illecito di carte di credito da parte di terzi all'atto del pagamento dei prodotti acquistati sul Sito [www.surgital.it](http://www.surgital.it); a tal proposito il Venditore si riserva il diritto di cancellare la transazione nel caso sospetto di uso fraudolento delle carte. Per garantire una maggiore sicurezza, potranno essere richiesti in qualsiasi momento ulteriori informazioni o documenti senza i quali, il Venditore si riserva il diritto di non accettare la transazione.

Modifiche degli Ordini: desideriamo ricordare ai nostri clienti che una volta confermati ed evasi, gli ordini di articoli già disponibili non possono essere modificati. In caso di più ordini verranno gestiti singolarmente.

In caso di ritardo nel pagamento, l'Acquirente sarà tenuto a pagare gli interessi di mora calcolati ai sensi del Decreto Legislativo 9 ottobre 2002, n. 231, e ss.mm.

#### **4. Trasporto e Consegna**

Le consegne avvengono, generalmente e senza che ciò valga quale termine essenziale, entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione dell'accredito del bonifico o dalla conferma d'ordine. I tempi di consegna potrebbero essere superiori o subire variazioni nel caso in cui l'Ordine sia stato effettuato nelle giornate di giovedì o venerdì o durante periodi di intenso traffico commerciale (ad es. festività natalizie). Il Venditore non è in alcun modo responsabile per ritardi a lui non imputabili o comunque riconducibili a terzi, a eventi eccezionali o a forza maggiore.

La spedizione scelta dal Venditore per la consegna dei prodotti è una spedizione veloce con packaging adeguato alla corretta conservazione del prodotto e rispetto della catena del freddo. È onere dell'Acquirente al momento del ritiro e, prima della sottoscrizione dell'avvenuto ritiro, verificare l'integrità della confezione.

Il Venditore si libera dall'obbligo della consegna rimettendo la cosa al vettore o allo spedizioniere pertanto, da tale momento, sarà in capo all'Acquirente il rischio del perimento della cosa fino alla sua consegna. Il Venditore declina pertanto qualsiasi responsabilità al riguardo.

Il Venditore non è in alcun modo responsabile di eventuali ritardi nella produzione imputabili a fornitori terzi e le spedizioni possono subire ritardi non quantificabili in periodi di intenso traffico. In tal caso, comunque, il Venditore si impegna ad informare tempestivamente l'Acquirente, precisando che il ritardo non costituisce diritto al recesso in quanto preventivamente indicato. I prodotti vengono inviati integri prima di essere immessi nel mercato; pertanto, tutti i danni successivi non possono essere riconducibili al Venditore.

#### **5. Garanzia**

Il Venditore garantisce che i Prodotti sono conformi agli standard di qualità previsti dalle normative italiane ed europee in materia di sicurezza alimentare, tuttavia, non si assume alcuna responsabilità per danni derivanti dall'uso improprio, conservazione non conforme o manipolazione dei Prodotti da parte dell'Acquirente o terzi.

Il Venditore non è responsabile di qualsiasi danno derivante da atti o fatti riconducibili al vettore.

L'Acquirente ha l'onere di verificare la merce al momento della ricezione e alla presenza del vettore, apponendo eventuali dettagliate riserve per merce mancante o visibilmente rotta sul documento di trasporto (DDT). Il Venditore, conformemente all'art. 1698 c.c., non accetta reclami per merce mancante o danneggiata, se non ne è stata apposta alla presenza del vettore una dettagliata motivazione della riserva sul DDT. L'apposizione della dicitura generale "con riserva di controllo" senza contenuto determinato non costituisce dettagliata motivazione della riserva sul DDT.

#### **6. Reclami, Reso e Rimborso**

### *Procedura di Reso*

La procedura di reso potrà essere aperta solo a seguito di una richiesta dell'Acquirente di esercitare tale diritto e nei soli casi in cui:

- dovesse notare alla consegna un danneggiamento del pacco e/o di qualche confezione;
- dovesse accertare un errore sulla composizione del pacco consegnato rispetto all'ordine effettuato ovvero una mancanza di prodotti ordinati;
- dovesse accertare un'anomalia nella composizione del Prodotto;
- dovesse accertare segni di scongelamento o deperimento del prodotto.

In tutti i casi riportati sopra, e a valle della richiesta dell'Acquirente, sarà verificata l'effettiva sussistenza delle condizioni necessarie per l'apertura di una procedura di Reso. Per richiedere l'autorizzazione al reso, l'Acquirente dovrà aver apposto le riserve nei termini di cui all'art. 5, inviando, entro 3 giorni dal ricevimento della merce, una comunicazione all'indirizzo ..... o via whatsapp al numero ....., fornendo i seguenti dati:

- Ragione Sociale dell'Acquirente;
- Numero Ordine;
- Quantità prodotti;
- Motivo del Reso;
- Foto o video che attestano lo stato del pacco e/o della confezione al momento della consegna e i difetti riscontrati.

Se la richiesta di Reso verrà approvata, l'Acquirente riceverà una e-mail con la descrizione delle modalità di restituzione del Prodotto.

Il diritto al Reso è comunque sottoposto, oltre alle condizioni specificate nei precedenti punti, anche alle seguenti condizioni:

- La lettera di vettura deve essere correttamente compilata;
- Il diritto di Reso si applica soltanto ai beni integri al momento della restituzione;
- I prodotti non devono essere stati utilizzati modificati o danneggiati;
- I prodotti devono essere restituiti in un'unica spedizione al Venditore;
- I prodotti devono essere restituiti nella loro confezione originale.

### *Tempi e modalità di rimborso*

Una procedura di Rimborso potrà essere disposta solo a seguito di una richiesta dell'Acquirente di esercitare tale diritto e nelle sole seguenti tipologie di situazioni:

- rimborso relativo a un ordine per il quale si è verificata l'indisponibilità di uno o più prodotti al momento della spedizione;
- rimborso relativo a un danneggiamento del pacco e/o di qualche confezione per il quale è stato autorizzato il Reso dal Venditore;
- rimborso per eventuale errore sulla composizione del pacco consegnato rispetto all'ordine effettuato per il quale è stato autorizzato il Reso dal Venditore;

- rimborso per accertamento di un'anomalia nella composizione del prodotto per il quale è stato autorizzato il Reso dal Venditore;
- rimborso in caso di mancata consegna dell'ordine in caso di assenza della firma dell'Acquirente sulla prova di consegna (POD).

In tutti i casi riportati sopra, e a valle della richiesta dell'Acquirente, sarà verificata l'effettiva sussistenza delle condizioni necessarie per l'apertura di una procedura di Rimborso. Per richiedere l'autorizzazione al Rimborso, l'Acquirente dovrà inviare, entro 3 giorni dal verificarsi della situazione per la quale si ha diritto al Rimborso, una comunicazione all'indirizzo \_\_\_\_\_, con i seguenti dati:

- Ragione Sociale dell'Acquirente;
- Numero Ordine;
- Quantità prodotti;
- Motivo del Rimborso;

Se la richiesta di Rimborso verrà approvata, l'Acquirente riceverà una e-mail con la descrizione delle modalità di Rimborso.

La scelta e la relativa spesa del corriere in caso di Resi o Rimborsi è di competenza dell'Acquirente.

Il Venditore non risponde in nessun modo per danneggiamenti o furto/smarrimento dei Prodotti resi prima che gli stessi giungano nella sua disponibilità.

Fermo restando che la richiesta di Reso dovrà esser inoltrata con le modalità e le tempistiche sopra riportate (3 giorni dalla consegna del Prodotto all'indirizzo \_\_\_\_\_), il Venditore, nel caso non riceva presso il suo magazzino il Reso entro 20 giorni dall'autorizzazione del Reso per causa a lei non imputabile, potrà legittimamente rifiutare la conseguente relativa richiesta di Rimborso dell'Acquirente.

## **7. Proprietà dei Prodotti**

È fatto divieto all'Acquirente di rivendere a terzi i Prodotti acquistati senza il consenso scritto da parte del Venditore

## **8. Costi di Spedizione**

Le spese di spedizione variano sulla base dell'indirizzo di destinazione indicato dall'Acquirente e devono essere accettate al momento dell'invio dell'ordine

## **9. Risoluzione del Contratto**

Il Venditore si riserva il diritto di risolvere il presente contratto ai sensi dell'art. 1453 c.c. in caso di inadempimento sostanziale dell'Acquirente, come, a mero titolo esemplificativo, nell'ipotesi di mancato pagamento o violazione delle condizioni di utilizzo del Sito.

In caso di risoluzione del contratto per inadempimento imputabile all'Acquirente, il Venditore si riserva il diritto di trattenere eventuali pagamenti già effettuati e richiedere il risarcimento per danni derivanti dall'inadempimento.

## **10. Privacy**

I dati dell'Acquirente verranno utilizzati da Surgital S.p.a, in conformità alla disciplina in merito alla cd. Tutela della Privacy, per poter adempire al contratto di vendita e poter spedire i prodotti ordinati da parte dell'Acquirente. Il Venditore, inoltre, utilizzerà tali dati per inviare messaggi di servizio all'Acquirente, come aggiornamenti sugli ordini via email e conferma della spedizione.

Nell'espletare i servizi e adempiere al contratto di vendita il Venditore dovrà tuttavia comunicare i dati dell'Acquirente o renderli disponibili a società di logistica e società di spedizione (corrieri) che operano per consentire di inviare i prodotti, ai fornitori di servizi di pagamento e consulenti o partner che collaborano con il Venditore.

Il Responsabile della protezione dei dati personali dell'Acquirente è Surgital S.p.A. .

I dati dell'Acquirente verranno conservati per i tempi fiscali necessari

## **11. Esclusione di Responsabilità**

Il Venditore declina ogni responsabilità per danni diretti o indiretti di qualunque natura essi siano o sotto qualunque forma si manifestino, conseguenti all'utilizzo del Sito e/o delle notizie, foto ed informazioni ivi contenute.

Il Venditore non è responsabile per eventuali ritardi, inadempimenti e/o vizi dei Prodotti causati da forza maggiore o eventi eccezionali come, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, disastri naturali, scioperi, guerre, blocchi nel trasporto o altre cause fuori dal suo controllo che impediscano la consegna dei Prodotti.

Il Venditore pubblica informazioni sul suo Sito al fine di fornire un servizio ai propri clienti, tuttavia declina ogni responsabilità circa la possibilità di eventuali inesattezze tecniche o di fatto e/o errori tipografici per i quali è prevista, a seguito di una segnalazione, immediata correzione. Il Venditore si riserva inoltre il diritto di apportare correzioni e cambiamenti al sito ogni qual volta lo ritenga necessario senza darne preavviso. Il Venditore non offre alcuna garanzia sulla conformità delle informazioni pubblicate nel proprio Sito alle leggi previste dalla giurisdizione del paese di residenza dell'Acquirente/utente. Il Venditore declina ogni responsabilità relativa ad eventuali problemi, danni o rischi che l'Acquirente/utente può incontrare durante l'utilizzo del Sito.

Il Venditore garantisce che il proprio Sito sia protetto secondo gli standard internazionali previsti per Internet. Se usato correttamente, l'Acquirente è protetto dal rischio di virus. Il Venditore declina ogni responsabilità relativa ad eventuali malfunzionamenti legati alla disattivazione dei cookies nel browser dell'utente.

Il Venditore si riserva il diritto di rettificare/riesaminare i termini e le condizioni contenute in questa nota legale, tramite un aggiornamento della stessa, ogni qualvolta lo ritenga opportuno, senza alcun obbligo di dare preavviso.

L'Acquirente/utente è tenuto ad attenersi ai termini contenuti in questo avviso legale, controllandone periodicamente eventuali aggiornamenti, cambi e correzioni.

Il Venditore dichiara inoltre di aver reso ai propri fornitori di piattaforme online tutti dati e le informazioni richieste in conformità agli artt. 30, co. 1, e 31, co. 3, del Regolamento UE n. 2065 del 19 ottobre 2022 e declina pertanto qualunque responsabilità derivante dalla loro mancata e/o parziale comunicazione ai Clienti.

## **12. Legge Applicabile e Foro Competente**

Il Contratto è disciplinato dalla legge italiana. Tutte le controversie relative all'interpretazione e/o all'esecuzione del presente contratto sono devolute alla competenza esclusiva dell'autorità giudiziaria del Foro di Ravenna.

L'Acquirente che accede al Sito dichiara di accettare che tutte le questioni relative all'utilizzo dello stesso siano regolate dalla legislazione vigente dello Stato italiano. Il Venditore non garantisce in alcun modo che il contenuto del Sito sia conforme alle normative vigenti in altri paesi. L'accesso al Sito da luoghi in cui i relativi contenuti sono considerati illegali è espressamente proibito. Gli Acquirenti che decidano di accedere al Sito da tali paesi sono pienamente consapevoli delle conseguenze legali e delle sanzioni in cui rischiano di incorrere e saranno i soli responsabili del rispetto delle leggi locali.

## **13. Modifiche delle Condizioni**

Il Venditore si riserva il diritto di modificare le presenti Condizioni in qualsiasi momento. Le modifiche saranno efficaci dal momento della pubblicazione sul Sito, e si applicheranno agli ordini effettuati successivamente alla pubblicazione.

## **14. Clausola di Conservazione**

Qualora una clausola o una delle disposizioni delle Condizioni risulti invalida, inefficace o inapplicabile, essa non comporterà l'invalidità, l'inefficacia o lo scioglimento dello stesso, fatta salva l'applicazione dell'art. 1419, comma 1, c.c.

Il presente contratto è stato letto, compreso e accettato dall'Acquirente e dal Venditore.