

CONDITIONS GENERALES VALABLES JUSQU'AU 27/08/2024

MODES ET FRAIS DE LIVRAISON

MODES DE LIVRAISON

Pour assurer une livraison rapide et sûre, toutes les marchandises sont livrées par transporteurs professionnels (Fedex, DHL ou UPS). Pour la Communauté Européenne les livraisons sont effectuées par le service Standard . Nous livrons dans un délai de 2- 3 jours ouvrés.

FRAIS DE LIVRAISON

Les livraisons s'effectuent durant les heures de bureau du lundi au vendredi, sauf durant les vacances. Vous serez prevenu par email de la livraison; Malheureusement, Vous ne pouvez pas choisir la date ni l'heure de livraison. Toutefois, vous pouvez contacter directement le transporteur au afin d'essayer de modifier la date de livraison. Si Vous etes absent au moment de la livraison prenez contact directement avec le transporteur. Si Vous ne contactez pas le transporteur dans le 48 heures après le passage, le colis sera réacheminé vers notre entrepôt. Le frais du retour seront à votre charge. Pour les livraisons extra CEE contactez nous info@coffeeitalia.fr. Pour livraison en modalité AVION EXPRESS contactez nous : info@coffeeitalia.fr. Toutes les commandes sont expédiées depuis notre entrepôt en Italie. Tous les articles vendus sont achetés directement en ligne. L'entrepôt n'est pas ouvert au public.

Les frais de livraison seront calculés et affichés dans le panier dès que vous ajouterez les produits souhaités. Ce coût variera en fonction du poids et des dimensions des articles, ainsi que du pays de destination.

CONDITION DE LIVRAISON

Toute réception doit être systématiquement vérifiée et Vous devez indiquer sur le bon de livraison par écrit accompagné de votre signature toute anomalie concernant la livraison. Vous devez également confirmer les réserves au transporteur. Toute réclamation formulée sans la signature avec réserve ne pourra être acceptée. En cas de problème, en indiquer la raison sur le bordereau de livraison (obligatoire) et nous contacter dès que possible, au plus tard dans les deux jours ouvrables suivant la réception. Toute réclamation formulée hors de ce délai ne pourra être acceptée. Attention aux escroqueries : Nous considérons très sérieusement les fraudes sur les acquisitions faites par carte de crédit et nous nous appuyons sur les organismes prévus pour l'application des articles de loi en cas de transactions frauduleuses.

LIVRAISONS DIRECTEMENT CHEZ VOUS

Nous faisons de notre mieux pour vous assurer la réception de la marchandise dans les délais impartis. Pour que votre marchandise soit expédiée correctement nous vous conseillons de bien vérifier l'adresse d'expédition et d'inclure votre adresse électronique et

vosre numéro de téléphone au moment de la commande. Nous vous demandons de répondre directement à nos messages concernant votre commande pour résoudre d'éventuels problèmes. Toute la marchandise est scrupuleusement emballée par nos magasiniers avec des emballages spécialement renforcés. Toute la marchandise est scrupuleusement emballée par nos magasiniers avec des emballages spécialement renforcés. L'emballage est un facteur important pour les expéditions internationales, toutes les marchandises sont préparées scrupuleusement avec des emballages renforcés. Chaque emballage contient du polystyrène pour mieux protéger non seulement la marchandise mais encore l'emballage originale afin de garantir au client la réception de la marchandise en parfaite condition. Caffè Italia assure à ses frais toute la marchandise expédiée pour une sécurité totale en phase d'expédition. Toutes les procédures d'emballage sont soigneusement faites à la main par notre magasinier qui contrôle l'intégralité des emballages originaux que nous recevons des entreprises que nous représentons. Si votre commande n'a pas été livrée dans le délai estimé, nous vous conseillons de vérifier que l'adresse de livraison est exacte. Vérifier dans les communication SPAM si Vous avez reçu une notification.

EMBALLAGE

Nous utilisons des emballages recyclables à 100%. Nous suivons attentivement toutes les phases de l'emballage pour assurer l'intégralité de la livraison. L'haute qualité du carton ondulé rigide assure une résistance et une protection du produit. Nous utilisons des emballages écologiques, matériels biodégradables à 100% et produits de source renouvelables (maïs) soluble dans l'eau, pouvant être complètement composté, si vous y versez de l'eau vous pourrez effectivement les voir disparaître. Le ruban adhésif utilisé est produit sans silicone et avec du collant naturel. Si votre commande n'a pas été livrée dans le délai estimé, nous vous conseillons de:Vérifier que l'adresse de livraison est exacte.Vérifier dans les communication SPAM si Vous avez reçu une notification Pour obtenir de l'aide, contactez-nous. Nous Vous aiderons avec plaisir.

PRIX ET PAYMENTS

Les prix sont exprimés en Euros toutes taxes comprises . Vous pouvez utiliser les modes de paiement suivants: Carte bancaire VISA ou MASTERCARD, Paypal, AmazonPay, Virement Bancaire. Il vous sera demandé de saisir les détails de votre mode de paiement pendant le processus de commande. Si vous payez par Carte Bancaire, PayPal ou AmazonPay, le prélèvement du se fait au moment où la commande est passée sur le site. Si Vous optez pour le virement bancaire les données et details pour effectuer le virement seront indiqués à la confirmation de la commande et dans le mail de confirmation commande que Vous recevrez. Qu'importe le mode de paiement que vous utilisez, ce dernier sera traité de manière sécurisée. Afin de vous fournir une transaction sécurisée, nous pouvons déclencher le protocole 3D Secure à des fins d'authentification. Après avoir saisi les données de votre carte de crédit, vous serez redirigé(e) vers la page ou l'application en ligne de votre banque, afin de vous conformer à son protocole d'authentification. Veuillez noter que nous n'acceptons pas les paiements en espèces lors de la livraison, ni les paiements en plusieurs versements.

SÉCURITÉ ET INTÉGRITÉ DES DONNÉES CLIENTS

L'ensemble des données collectées dans le cadre du Service lors de la passation des commandes sont traitées par notre société aux fins de traitement desdites commandes. Les informations et données des Acheteurs se rapportant à la livraison sont transmises par nous aux transporteurs aux seules fins de leur permettre d'expédier les produits commandés. Elles ne peuvent en aucun cas être utilisées à d'autres fins.

TECHNOLOGIE SECURE SOCKET LAYER (SSL)

Caffé Italia a adopté le procédé de cryptage SSL et a aussi renforcé l'ensemble des procédés de brouillage et de cryptage pour protéger le plus efficacement possible toutes les données sensibles liées aux moyens de paiement utilisées sur le site

DROIT DE RETRACTATION

Coffeeltalia assure au client, conformément aux dispositions du code de la Consommation (Articles L.121-20) le droit de rétractation. Le client dispose de un délai de 14 jours francs à compter de la date de livraison pour retourner le produit. Dans le cas que le client décide de retourner le produit il doit faire la demande par mail au courrier mail sav@coffeeltalia.fr et il recevra l'autorisation au retour de la merchandise par mail. Le client dispose d'un délai de 14 jours francs à partir de la date de mail de autorisation au retour pour retourner le produit aux fins d'obtenir un échange ou le remboursement. Tous les produits doivent être retournés non utilisés, non ouverts et dans un état revendable. Tous les produits doivent être retournés à notre siège logistique. L'adresse sera communiquée selon le problème relevé. Les produits doivent être retournés en parfait état de revente, dans leur emballage d'origine et ne présentant ni trace de choc, ni dysfonctionnement. S'il vous plaît n'oubliez pas de nous donner votre nom et votre adresse, numéro de transaction et une copie de votre reçu d'achat. Sous réserve du respect des règles ci-dessus indiquées Coffeeltalia remboursera le produit pour le montant de la commande dans le 30 jours de la réception du produit. Si le client a payé par carte de crédit le remboursement sera effectué directement à sa carte de crédit ou avec virement bancaire. Dans le cas de retour d'un produit manifestement utilisée le remboursement tiendra compte d'une décote de 10 à 30% sur le prix du neuf jusqu'au 50% en cas de articles retournées incomplète de accessoires. Tous le produit qui aura été utilisée ne pourra en aucun cas etre remboursée passé le délai légal de rétractation de 14 jours. Toute réception doit être systématiquement vérifiée et Vous devez indiquer sur le bon de livraison par écrit accompagné de votre signature toute anomalie concernant la livraison. Vous devez également confirmer les réserves au transporteur. Toute réclamation formulée sans la signature avec réserve ne pourra être acceptée. En cas de problème, en indiquer la raison sur le bordereau de livraison (obligatoire) et nous contacter dès que possible, au plus tard dans les deux jours ouvrables suivant la réception. Toute réclamation formulée hors de ce délai ne pourra être acceptée. Les produits doivent être retournés en parfait état de revente, dans leur emballage d'origine et ne présentant ni trace de choc, ni dysfonctionnement. S'il vous plaît n'oubliez pas de nous donner votre nom et votre adresse, numéro de transaction et une copie

de votre reçu d'achat. Sous réserve du respect des règles ci-dessus indiquées Coffeeltalia remboursera le produit pour le montant de la commande dans le 30 jours de la réception du produit. Si le client a payé par carte de crédit le remboursement sera effectué directement à sa carte de crédit ou avec virement bancaire. Dans le cas de retour d'un produit manifestement utilisée le remboursement tiendra compte d'une décote de 10 à 30% sur le prix du neuf jusqu'au 50% en cas de articles retournées incomplète de accessoires. Tout le produits qui aura été utilisée ne pourra en aucun cas être remboursée passé le délai légal de rétractation de 14 jours.

Si vous avez des questions, s'il vous plaît écrivez-nous à sav@coffeeltalia.fr

--> UTILISEZ LE RETOUR-TICKET

GARANTIES

Tous les produits que vous achetez chez Caffè Italia sont garantis pour la durée et selon les modalités indiquées par leurs constructeurs à compter de la date d'achat originale. La durée est indiquée sur notre site Caffè Italia et sur le document de garantie joint au produit. La garantie couvre tout défaut de fabrication (pièces et main d'œuvre). La garantie ne couvre pas les dommages résultant d'un accident, une mauvaise utilisation, abus, altération, usure normale liée à l'utilisation, pièces électriques, surtension électrique ou les unités qui ont été modifiées ou utilisées à des fins commerciales. Au-delà de la période de garantie assurée par le fabricant ne sera possible aucun retour. La garantie est subordonnée au complet paiement du produit. En cas de produit défectueux le retour doit être organisé selon les mêmes règles indiquées à la rubrique ci-dessus de rétractation et retour. Les frais de retour sont à la charge du client et sous sa responsabilité, à charge pour lui de procéder à l'assurance du transport à moins que le retour n'ait été effectué dans les 14 jours suivant la date de livraison.

PROCEDURE EN CAS DE PANNE

Si l'article que vous avez reçu est défectueux dans les 14 jours suivant la date de livraison contactez par mail Caffè Italia au courriel mail: info@coffeeltalia.fr.

Au-delà des 14 premiers jours suivant la date de livraison vous pouvez:

- Contactez par mail Caffè Italia au courriel mail sav@coffeeltalia.fr.

Si vous vous sentez plus réconforté à réparer le produit avec l'aide de notre centre services privés les frais de retour sont à la charge du client et sous sa responsabilité, à charge pour lui de procéder à l'assurance du transport. La livraison au centre services Caffè Italia à votre pays, après la réparation sera entièrement couverte par Caffè Italia (cette option n'est disponible que pour les pays de l'UE).

Dans tous les cas nous recommandons de bien emballer la machine pour éviter les dommages pendant le transport:

- Utiliser un emballage double

- Vider les réservoirs surtout la réservoir de l'eau
- Vider le circuit de l'eau
- Bloquer les accessoires du produit comme le porte-filtre ou autres avec un emballage propre pour éviter dommages supplémentaires au produit pendant le transport
- Contactez-nous à sav@coffeitalia.fr pour avoir plus de détails.

Caffè Italia n'est pas responsable de la durée de traitement et du délai de retour des produits réparée quand le opérations de service apres vente sont effectuées directement par le centre SAV des constructeurs des produits. Vous devez inclure les renseignements suivants avec votre produit:

1. Numéro de commande ou de la copie de votre réception électronique
2. Votre nom et votre numéro de téléphone
3. Votre adresse email
4. La raison de retour (description de panne)

Notre assistance ne sera assurée que pour les produits achetés sur notre site web. Pour les achats effectués auprès d'autres fournisseurs, nous ferons de notre mieux mais vous ne pourrez pas compter sur notre complète assistance.

--> UTILISEZ LE RETOUR-TICKET