

## CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA SITO COINCASA

### 1. SCOPO DEL PRESENTE DOCUMENTO

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Vendita (di seguito le “**Condizioni Generali**”) disciplinano la vendita da parte di Coin SpA- con sede in Venezia-Mestre (VE), Via Maderna n. 11, capitale sociale Euro 30.000.000,00 i.v., numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Venezia, codice fiscale e partita IVA n. 04391480276, REA VE 409033, telefono 041 5065100, e.mail: [ecommerce@coin.it](mailto:ecommerce@coin.it) (di seguito “**Coin**”) - ai consumatori, intesi come le persone fisiche che agiscono per scopi estranei all’attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta (di seguito i “**Clienti**”) dei prodotti commercializzati attraverso l’area dedicata (di seguito i “**Prodotti**”) del sito internet [www.coincasa.it](http://www.coincasa.it) (di seguito il “**Sito**”).

I Prodotti possono essere venduti e consegnati unicamente a Clienti residenti o domiciliati all’interno dell’Unione Europea. La spedizione di Prodotti all’interno dell’Unione Europea (Italia esclusa) è limitata ai soli Prodotti diversi da mobili e complementi d’arredo (cfr. art. 4).

Per ogni informazione inerente alle presenti Condizioni Generali e/o gli acquisti effettuati sulla base delle medesime gli interessati potranno compilare l’apposito modulo di richiesta di assistenza nell’area Servizio Clienti del Sito.

### 2. MODALITA’ DI CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

2.1 Le informazioni ed i dettagli contenuti nell’area riservata all’e-commerce del Sito non devono essere considerate offerte: esse costituiscono semplicemente un invito rivolto ai Clienti ad inoltrare ordini di acquisto dei Prodotti (di seguito gli “**Ordini**”) .

Gli Ordini vengono formulati dal Cliente al momento dell’invio del modulo d’ordine in formato elettronico che il Cliente dovrà compilare e confermare nella schermata di riepilogo d’ordine.

Qualora il Cliente intenda ricevere la fattura, dovrà scegliere l’apposita opzione nel modulo d’ordine in formato elettronico.

È altresì prevista la facoltà per il Cliente di indicare un luogo di spedizione diverso da quello riportato nella compilazione dei propri dati anagrafici.

Il Cliente dovrà confermare ed inoltrare definitivamente il proprio Ordine unicamente al termine del processo di acquisto, mediante selezione del pulsante “*procedi al pagamento e acquisto*” presente nell’ultima pagina del processo di acquisto.

Una volta inviato definitivamente l’Ordine, verrà visualizzata una pagina riepilogativa dell’Ordine medesimo e sarà inviata una e-mail di conferma di ricezione.

Con l'invio dell'Ordine il Cliente accetterà che l'eventuale contratto di vendita sia regolato dalle presenti Condizioni Generali.

2.2 Il contratto di vendita tra il Cliente e Coin si concluderà unicamente nel momento in cui l'Ordine sarà accettato da Coin. In tal caso Coin trasmetterà al Cliente, all'indirizzo di posta elettronica fornito da quest'ultimo, la conferma che l'Ordine è accettato ed in corso di esecuzione.

2.3 Tutti gli Ordini sono soggetti all'accettazione da parte di Coin, che si riserva, a proprio insindacabile giudizio, il diritto di non darvi corso nel caso in cui:

- i dati forniti dal Cliente mediante la compilazione del modulo d'ordine siano incompleti o non corretti;
- il Cliente non sia qualificabile come consumatore o non soddisfi i requisiti per dare corso alle condizioni di pagamento;
- i Prodotti ordinati non siano disponibili. In tal caso, Coin non sarà ritenuta responsabile per variazioni della disponibilità di alcuni Prodotti.
- venga richiesta la spedizione di Prodotti al di fuori dell'Unione Europea o la spedizione di mobili e complementi al di fuori del territorio italiano.

Nei casi sopra indicati, Coin provvederà ad informare prontamente il Cliente tramite posta elettronica che l'Ordine non è stato accettato specificandone i motivi e, pertanto, il contratto non sarà concluso. In tal caso, Coin rimborserà al Cliente eventuali somme già versate da quest'ultimo.

### **3. PREZZI E CONDIZIONI DI PAGAMENTO**

3.1. I prezzi di vendita dei Prodotti, le spese di spedizione e le modalità di pagamento sono quelli riportati nel Sito e sono espressi in Euro.

I prezzi di vendita dei Prodotti indicati nel catalogo on-line del Sito includono l'IVA ma non includono le spese di spedizione ed eventuali spese aggiuntive come i servizi di montaggio, che saranno quantificate prima dell'inoltro dell'Ordine e si aggiungeranno all'importo totale dovuto.

Coin si riserva il diritto di modificare i prezzi riportati sul Sito in qualsiasi momento; in ogni caso, la modifica dei prezzi non si applicherà ai Prodotti oggetto di Ordini già inviati dal Cliente.

In caso di prezzi barrati, il prezzo originale barrato è il prezzo di listino. Il prezzo non barrato è il prezzo di vendita, in seguito dell'applicazione della percentuale di sconto indicata.

3.2 Il Cliente si impegna a corrispondere il prezzo dei Prodotti acquistati con le seguenti modalità:

- **Carta di credito on line:** pagamento con carta di credito Visa, Mastercard, American Express, Maestro, Diners.

I pagamenti con Carta di credito vengono gestiti direttamente dai server sicuri di Adyen, che, grazie all'utilizzo della crittografia lato client dei dati delle carte e in conformità alla comunicazione sicura garantita dal protocollo TLS 1.2, garantisce la sicurezza delle transazioni on line. Per questo motivo Coin non viene a conoscenza dei dati relativi alla carta di credito del Cliente.

Una volta ricevuto l'Ordine, Coin effettuerà una richiesta di pre-autorizzazione sulla carta di credito del Cliente per assicurarsi che quest'ultimo disponga di fondi sufficienti per completare la transazione.

Le carte di credito saranno soggette ad accertamenti ed autorizzazioni da parte dell'ente emittente delle stesse. Coin non sarà responsabile di eventuali mancate autorizzazioni da parte dell'ente in questione.

Una volta concluso il contratto ai sensi dell'articolo 2 che precede, l'addebito sulla carta di credito sarà definitivo, salva applicazione delle norme inderogabili in materia di recesso e/o garanzia legale.

- **Paypal.**
- **Pagamento in contrassegno:** il pagamento è consentito unicamente per i Prodotti consegnati all'interno del territorio italiano, nel limite di Euro 999,00. Il pagamento dovrà essere effettuato in contanti dal Cliente al momento della consegna dei Prodotti.
- In caso di ordine effettuato negli store Coin abilitati al servizio tramite apposita App sarà accettato anche il pagamento tramite POS dedicato, con carta di debito abilitata Maestro o VPay

#### **4. MODALITA' DI SPEDIZIONE E CONSEGNA DEI PRODOTTI.**

4.1. I Prodotti saranno consegnati sulla base dei tempi e con le modalità riportate nel servizio di consegna scelto dal Cliente tra le opzioni riportate nel Sito

Spedizione.

4.2 La modalità di consegna dei Prodotti "Click and Collect" può essere scelta dal Cliente **esclusivamente per Prodotti diversi da mobili e complementi di arredo e per i negozi indicati nel sito al momento della scelta della spedizione.**

Qualora il Cliente scelga tale modalità di consegna, i Prodotti acquistati e pagati on-line tramite il Sito potranno essere ritirati presso uno dei negozi Coin indicati nel Sito e scelto dal Cliente. La consegna si intenderà avvenuta con l'apposizione della firma attestante il ricevimento dei Prodotti da parte del Cliente.

La consegna con modalità Click and Collect è gratuita, salvo diversamente indicato nelle spese di spedizione.

Coin comunicherà al Cliente la data dalla quale i Prodotti saranno disponibili per il ritiro presso il negozio scelto. In caso di mancato ritiro trascorsi 30 giorni da tale data, i Prodotti non saranno più disponibili e il Cliente non avrà diritto ad alcun rimborso.

4.3 Qualora il Cliente scelga la modalità di consegna dei Prodotti tramite “Spedizione”, le spese di trasporto saranno a carico del Cliente; esse saranno quantificate prima dell’inoltro dell’Ordine da parte del Cliente e potranno variare in base al servizio di consegna prescelto, alla quantità di Prodotti acquistati e a eventuali Promozioni valide sulle spese di spedizione al momento dell’ordine.

A spedizione avvenuta, Coin provvederà ad inviare al Cliente un'e-mail di avviso di avvenuta spedizione con indicazioni su come monitorare la spedizione.

In caso di ritardi di spedizione derivanti da cause indipendenti dalla volontà di Coin, il Cliente sarà tempestivamente avvisato dal servizio clienti di Coin.

Le spedizioni vengono effettuate:

- sul territorio italiano per tutte le tipologie di Prodotti (compresi mobili e complementi di arredo) (cfr. art. 4.4);
- all’interno dei paesi appartenenti all’Unione Europea **esclusivamente per Prodotti diversi da mobili e complementi di arredo.**

4.4 Coin consegnerà i Prodotti acquistati all'indirizzo indicato dal Cliente secondo due modalità in funzione dei contenuti dell’Ordine:

a) Spedizione di Prodotti diversi da mobili e complementi d’arredo - (“Trasporto leggero”): vedi articolo 4.4.1

b) Spedizione di mobili e complementi d’arredo - (“Trasporto pesante”): vedi articolo 4.4.2

Nel caso di Ordini misti che contengano almeno un mobile o complemento d’arredo, i Prodotti non appartenenti alla categoria arredo saranno spediti a mezzo corriere espresso (i.e. “Trasporto leggero”). Il Cliente potrà pertanto ricevere la merce del proprio Ordine in più di una spedizione, in funzione della tipologia di Prodotti ordinati.

Il costo delle diverse opzioni di spedizione disponibili sarà indicato all’interno del modulo d’ordine che il Cliente è tenuto a compilare nel processo di acquisto ed inoltro dell’Ordine.

#### 4.4.1 Prodotti spediti con “Trasporto leggero”

I Prodotti appartenenti a questa categoria saranno spediti a mezzo corriere.

La spedizione sarà prevista entro 3-5 giorni lavorativi dalla conferma dell'Ordine da parte di Coin. Non è prevista una modalità di spedizione espressa.

La consegna avrà luogo senza previo appuntamento e si intende a piano strada, in un orario compreso tra le ore 8.00 e le ore 19.00 dal lunedì al venerdì.

All'interno dell'e-mail di conferma di avvenuta spedizione sarà presente un codice che consentirà al Cliente di seguire, direttamente sul sito del corriere, lo stato della propria spedizione.

#### 4.4.2 Prodotti spediti con "Trasporto pesante"

1) I Prodotti appartenenti a questa categoria sono spediti tramite un vettore specializzato. Al fine di garantire il miglior servizio possibile, Coin potrà affidarsi a vettori differenti in funzione dell'area geografica di destinazione.

Il tempo stimato di consegna per mobili e complementi d'arredo è di circa 20 giorni lavorativi dalla conferma dell'Ordine. Tale data ha un valore esclusivamente indicativo, pertanto nessuna responsabilità potrà essere imputata a Coin in caso di un mancato rispetto della stessa laddove la Consegna avvenga oltre il tempo indicato. Per i Prodotti spediti in questa modalità non è previsto un codice di tracciamento della spedizione.

In prossimità della prima data utile per la consegna, il Cliente sarà contattato direttamente dal vettore per concordare la fascia oraria ed il giorno in cui sarà effettuata la consegna dei Prodotti.

In caso di assenza del Cliente nel giorno e nella fascia oraria concordata con il vettore, sarà addebitato al Cliente il costo della nuova consegna.

2) Il costo di eventuali servizi aggiuntivi necessari per effettuare la consegna dei Prodotti è a carico del Cliente. Rientrano fra i servizi aggiuntivi le seguenti ipotesi:

- la Consegna sia richiesta in zone nelle quali il traffico sia soggetto a limitazioni e/o divieti, quali, a titolo esemplificativo, zone a traffico limitato, zone ad ingresso limitato agli automezzi, zone pedonali, etc.;
- la distanza tra il punto di scarico e l'immobile di destinazione dei Prodotti acquistati sia superiore a 100 (cento) metri;
- l'immobile di destinazione dei Prodotti acquistati sia sprovvisto di ascensore, montacarichi, o comunque di una scala e/o porte aventi dimensioni e portata idonee al passaggio e al sollevamento dei Prodotti stessi;

Il Cliente è tenuto ad informare Coin della necessità di attivare eventuali servizi aggiuntivi per la consegna dei Prodotti mediante indicazione nel modulo d'ordine presente nel Sito.

In caso di mancata preventiva informazione da parte del Cliente circa la necessità dei suddetti servizi aggiuntivi, Coin potrebbe non essere in grado di portare a termine, nelle tempistiche previste, la consegna

dei Prodotti, e potrebbe altresì dover effettuare ulteriori consegne, le quali saranno addebitate al Cliente stesso.

Inoltre, in caso di mancata preventiva informazione, il vettore potrà addebitare al Cliente i costi relativi ai servizi aggiuntivi non preventivamente comunicati (e quantificati) e necessari al completamento della consegna. Resta inteso che tali servizi aggiuntivi potranno essere richiesti direttamente al vettore, anche al momento del contatto per concordare giorno e fascia oraria della consegna. Nel caso in cui questi servizi aggiuntivi non rientrino tra quelli previsti di Coin, il vettore farà al cliente un preventivo ed emetterà fattura direttamente al cliente per i servizi richiesti.

3) In caso di rifiuto della consegna o di impossibilità da parte del vettore di contattare il Cliente entro 5 giorni dopo il primo tentativo (per causa imputabile al Cliente), l'ordine sarà automaticamente annullato e Coin rimborserà al Cliente il valore dell'ordine, con esclusione delle spese di spedizione, giacenza e rientro della merce le quali resteranno a carico del Cliente stesso.

I Prodotti acquistati potranno rimanere in giacenza presso il "punto di ritiro" comunicato dal Vettore, senza costi aggiuntivi, per un massimo di 15 (quindici) giorni decorrenti dal giorno in cui il Cliente è stato contattato (o si è tentato di contattare) per comunicarne la disponibilità al ritiro.

Decorsi quindici giorni di giacenza il Vettore addebiterà al Cliente il costo di 5,50 Euro (cinque/50) complessivi (IVA inclusa) per ogni ulteriore giorno di mancato ritiro. La giacenza avrà in ogni caso una durata massima di 30 (trenta) giorni.

Tali eventuali importi dovranno essere corrisposti direttamente agli operatori del punto di ritiro.

4.5 Coin sarà esonerata da qualsivoglia responsabilità in caso di ritardi causati da eventi, atti, fatti e circostanze imprevedibili al momento della conclusione del contratto, inevitabili ed altresì al di fuori del controllo di Coin (a titolo esemplificativo: scioperi, sommosse, calamità naturali, etc.). In tali situazioni, Coin comunicherà prontamente al Cliente un nuovo termine entro il quale adempirà alla consegna e farà ogni sforzo per adempiere a tutte le sue obbligazioni così come previste nel contratto.

4.6 Per l'esecuzione della consegna di materiale ingombrante il Cliente dovrà rendere i locali agibili per poter eseguire il montaggio (a titolo esemplificativo liberando i locali e la pavimentazione; rendendo eventuali rivestimenti completati e puliti; presenza di energia elettrica disponibile; ampiezza minima della porta di ingresso; spazio minimo di manovra davanti alla porta, etc...).

4.7 Ai fini delle presenti Condizioni Generali, la consegna si intenderà avvenuta con l'apposizione della firma attestante il ricevimento dei Prodotti presso l'indirizzo di consegna concordato.

4.8 Il rischio di perdita o del danneggiamento dei beni per causa non imputabile Coin si trasferisce al Cliente soltanto nel momento in cui quest'ultimo, o un terzo da lui designato e diverso dal vettore, entra materialmente in possesso dei beni.

## **5. SERVIZIO DI MONTAGGIO**

5.1 Il "Servizio di Montaggio" è un servizio a pagamento, applicabile unicamente ai Prodotti della categoria "mobili" (come individuati all'interno del Sito), che il Cliente può richiedere direttamente al momento dell'Ordine. Il servizio di montaggio sarà erogato direttamente dal vettore che ha in carico la consegna dei Prodotti e, qualora richiesto in fase di Ordine, non prevederà alcun costo aggiuntivo da saldare al vettore.

5.2 Per l'esecuzione del servizio di montaggio il Cliente dovrà:

- rendere i locali agibili per poter eseguire il montaggio (a titolo esemplificativo liberando i locali e la pavimentazione; rendendo eventuali rivestimenti completati e puliti; presenza di energia elettrica disponibile; ampiezza minima della porta di ingresso; spazio minimo di manovra davanti alla porta, etc...);
- essere presente durante l'esecuzione del montaggio e segnalare sul documento "Relazione di Consegna" tutte le eventuali anomalie riscontrate;
- segnalare sulla "Relazione di Consegna" eventuali danneggiamenti a cose (oggetti, muri, parquet, etc.) di proprietà del Cliente verificatisi nel corso del montaggio.

5.3 Il Servizio di Montaggio non comprende l'effettuazione di collegamenti e/o scollegamenti di utenze elettriche, gas ed idriche.

Coin ricorda ai suoi Clienti che i mobili non potranno essere fissati su tramezzi realizzati in calcestruzzo leggero, cartongesso, siporex, legno, tufo, gasbeton, fermacell (carta da giornali pressata) e simili.

5.4 Le spese per il Servizio di Montaggio sono a carico del Cliente ed adeguatamente evidenziate nell'Ordine di acquisto e nella successiva conferma d'ordine.

## **6. DIRITTO DI RECESSO**

6.1 Il cliente avrà diritto di recedere dal contratto concluso con Coin, senza necessità di indicarne le ragioni, entro 30 giorni decorrenti dal giorno in cui il cliente o un terzo (diverso dal vettore) e designato dal cliente stesso, acquisisce il possesso fisico dei prodotti ordinati. Nel caso di contratto relativo a prodotti multipli

ordinati dal cliente in un solo ordine e consegnati separatamente, il periodo di recesso scadrà dopo 30 giorni dal giorno in cui il cliente o un terzo, diverso dal vettore (corriere) e designato dal cliente, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo prodotto.

6.2 Per esercitare il diritto di recesso, il cliente sarà tenuto a informare Coin della sua decisione di recedere dal contratto tramite una dichiarazione esplicita. a tal fine, il cliente potrà:

- accedere alla propria area riservata del sito, cliccando sul pulsante “reso” e seguendo le istruzioni a video;
- inviare una comunicazione al servizio clienti utilizzando il modulo disponibile nell’area del sito;
- inviare una comunicazione (ad es. e-mail) a [ecommerce@coin.it](mailto:ecommerce@coin.it). A tale fine, il cliente Dovrà indicare: - numero dell’ordine, - codice articolo da rendere e quantità – ragione del reso.

in tutti i casi Coin invierà senza ritardo, all’indirizzo e-mail del cliente, una conferma di ricevimento della sua richiesta di recesso.

Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che il cliente invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso di cui all’art. 6.1.

## **7. EFFETTI DEL RECESSO: TEMPI E MODALITÀ DI RESTITUZIONE DEI PRODOTTI E DI RIMBORSO DEL PREZZO**

7.1 In caso di recesso dal contratto stipulato con Coin, saranno rimborsati al cliente tutti i pagamenti effettivamente effettuati a favore di Coin al netto di eventuali sconti e/o promozioni, compresi i costi di consegna, senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dal giorno in cui Coin è stata informata della decisione del cliente di recedere dal contratto. Il rimborso potrà in ogni caso essere sospeso fino al ricevimento dei prodotti, oppure fino all'avvenuta dimostrazione da parte del cliente di aver rispedito i prodotti, se precedente.

I rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dal cliente per la transazione iniziale, salvo diverso espresso accordo con Coin; qualora il cliente abbia effettuato il pagamento con modalità “contrassegno” (art. 3.2), il rimborso sarà effettuato mediante bonifico da effettuarsi su conto corrente indicato dal cliente stesso.

In ogni caso, il cliente non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso.

Qualora non vi sia corrispondenza tra il destinatario dei prodotti indicato nel modulo d'ordine ed il soggetto che ha eseguito il pagamento delle somme dovute per il loro acquisto, il rimborso delle somme, in caso di esercizio del diritto di recesso, sarà eseguito da Coin, in ogni caso, nei confronti di chi ha effettuato il pagamento.



7.2 Prima della restituzione, il cliente dovrà controllare che i prodotti oggetto di recesso siano integri ed in normale stato di conservazione, inseriti nella confezione originale, completa in tutte le sue parti (compresi imballo e documentazione accessoria).

7.3 Per la restituzione di mobili e complementi di arredo (come individuati all'interno del sito), il cliente è tenuto a compilare la relazione di consegna che sarà fornita dal vettore al momento della consegna del mobile. Se al momento della consegna e montaggio dei prodotti il cliente richieda al vettore il ritiro dei relativi imballi - servizio che sarà specificato nella relazione di consegna – il cliente prenderà atto di rinunciare alla possibilità di avvalersi del diritto di recesso, in quanto Coin non potrà accettare la restituzione del prodotto privo del suo imballo originale.

I costi per la restituzione dei prodotti saranno a carico del cliente.

7.4 Per i prodotti diversi da mobili e complementi d'arredo, sia consegnati mediante spedizione che mediante modalità "click and collect", il cliente sarà tenuto a spedire i prodotti a mezzo di uno spedizioniere al seguente indirizzo:

**XPO S.p.A**

**Via Bazzani, 5/7**

**Blocco 4 COIN –**

**29122 Piacenza (PC)**

senza indebiti ritardi e in ogni caso entro 14 giorni dal giorno in cui ha comunicato il recesso dal contratto. Il termine è rispettato se i prodotti sono rispediti prima della scadenza del periodo di 14 giorni.

I prodotti oggetto di recesso devono essere restituiti ed inviati a Coin in una sola spedizione. Pertanto Coin si riserva il diritto di non accettare prodotti facenti parte del medesimo ordine che siano stati restituiti con successive e separate spedizioni effettuate in momenti diversi.

I prodotti dovranno essere restituiti utilizzando il medesimo imballo di spedizione.

I costi per la restituzione dei prodotti saranno a carico del cliente.

7.5 Il cliente, ai sensi della normativa vigente, sarà responsabile della diminuzione del valore dei prodotti risultante da una manipolazione degli stessi diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche ed il funzionamento dei prodotti stessi. In caso di prodotti restituiti in condizioni non ottimali, danneggiati, usurati o altrimenti alterati o manipolati oltre lo stretto necessario a stabilirne la natura, le caratteristiche ed il funzionamento, sarà facoltà di Coin trattenere dal totale rimborsato un importo pari al costo di ricondizionamento dei prodotti fino a un massimo pari al valore complessivo degli stessi.

Qualora il recesso sia stato esercitato nei termini ed alle condizioni stabilite agli articoli 6, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4 che precedono e le verifiche sui prodotti restituiti si siano concluse positivamente, Coin provvederà ad inviare al cliente, tramite posta elettronica, una conferma di accettazione dei prodotti restituiti e procederà al rimborso dei pagamenti effettuati ai sensi dell'art. 7.1.

7.6 Qualora in fase di acquisto siano stati inseriti i riferimenti di una carta fedeltà "Coincard", in caso di recesso i punti eventualmente maturati ed accreditati con l'acquisto effettuato on-line saranno stornati dal saldo complessivo della carta.

## **8. PRODOTTI, ASSISTENZA E GARANZIA LEGALE**

8.1. I Prodotti illustrati nel Sito sono Prodotti di proprietà di Coin o altri Prodotti legittimamente venduti da Coin.

Le caratteristiche di ciascun Prodotto sono riportate sul Sito all'interno di ogni "*scheda prodotto*", tuttavia i colori del medesimo potrebbero non essere perfettamente corrispondenti a quelli reali per effetto del browser internet e del monitor utilizzato dal Cliente.

8.2 Per qualsiasi assistenza post vendita il Cliente potrà contattare gratuitamente il Servizio Clienti del Sito utilizzando il modulo disponibile nell'area [www.coincasa.it/SERVIZIOCLIENTI](http://www.coincasa.it/SERVIZIOCLIENTI) del Sito. In alternativa il Cliente potrà contattare Coin inviando una comunicazione (ad es. via fax, e-mail, posta) a:

COIN SPA

Via Maderna, 11

30174 Venezia-Mestre

Tel: +39 041 5065100

Fax: +39 041 5065200

Email: [ecommerce@coin.it](mailto:ecommerce@coin.it)

8.3 Nel caso in cui il Cliente ritenga che i Prodotti acquistati siano difettosi, ferma restando la possibilità di attivare la procedura di recesso di cui agli articoli 6 e 7, potrà:

- a) contattare il Servizio Clienti utilizzando il modulo disponibile nell'area [www.coincasa.it/SERVIZIOCLIENTI](http://www.coincasa.it/SERVIZIOCLIENTI) del Sito e seguire le indicazioni fornite;
- b) Per mobili e complementi d'arredo, contattare il Servizio Clienti, utilizzando il modulo disponibile nell'area [www.coincasa.it/SERVIZIOCLIENTI](http://www.coincasa.it/SERVIZIOCLIENTI) del Sito, che lo informerà della corretta procedura di reso.

Il Cliente dovrà attenersi alle indicazioni fornite dal Customer Care (Servizio Clienti) e, in caso di dubbi sulle modalità di imballo e l'indirizzo di spedizione, dovrà prendere contatto con il Servizio Clienti tramite l'apposito modulo disponibile nell'area [www.coincasa.it/SERVIZIOCLIENTI](http://www.coincasa.it/SERVIZIOCLIENTI) del Sito.

8.4 I Prodotti dovranno essere restituiti inserendoli nella confezione originale, completa in tutte le sue parti, compresi imballo e documentazione accessoria.

8.5 Coin esaminerà attentamente il Prodotto restituito e comunicherà la conferma o meno dell'accettazione del Prodotto restituito come "difettoso".

Nel caso di accettazione dei Prodotti difettosi, Coin procederà ad un rimborso integrale, inclusivo delle spese di restituzione sostenute da parte del Cliente, ferma restando l'eventuale operatività della garanzia legale ai sensi di legge. Il rimborso sarà effettuato tramite il metodo di pagamento utilizzato per effettuare l'acquisto.

8.6 Si ricorda che i Prodotti acquistati sul Sito da un Cliente sono coperti dalla garanzia legale di conformità a cui il venditore (ovvero Coin) è tenuto per legge su ogni bene venduto ai sensi del Titolo III, Capo I, artt. 128 e ss. del *Codice del consumo* (c.d. "**Garanzia Legale**").

La Garanzia Legale garantisce il Prodotto da difetti di conformità rispetto al contratto di vendita.

Qualora ai sensi del Codice del consumo trovi applicazione la Garanzia Legale, il Cliente avrà diritto al ripristino senza spese della conformità del Prodotto mediante riparazione o sostituzione, oppure, qualora ciò non risulti possibile, ad una riduzione adeguata del prezzo di acquisto o alla risoluzione del contratto.

Coin risponde quindi della conformità dei Prodotti qualora i difetti di conformità si manifestino entro il termine di due anni dalla data di avvenuta consegna dei Prodotti stessi.

Il Cliente, a pena di decadenza dalla Garanzia Legale, dovrà denunciare il difetto di conformità a Coin entro il termine di due mesi dalla sua scoperta. Tale denuncia dovrà essere effettuata dal Cliente contattando il Servizio Clienti utilizzando il modulo disponibile nell'area [www.coincasa.it/SERVIZIOCLIENTI](http://www.coincasa.it/SERVIZIOCLIENTI) del Sito o inviando una comunicazione (ad es. via fax, e-mail, posta) a:

COIN SPA Via Maderna, 11, 30174 Venezia-Mestre

Tel: +39 041 5065100 Fax: +39 041 5065200 Email: [ecommerce@coin.it](mailto:ecommerce@coin.it)

Si potranno ottenere maggiori informazioni in merito alla Garanzia Legale contattando il Servizio Clienti.

## 9. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

9.1 Per quanto concerne tutti gli adempimenti relativi alla raccolta e al trattamento dei dati personali del Cliente ed alle relative finalità si fa rinvio all'apposita informativa contenuta nel Sito nell'area dedicata alla registrazione dei nuovi Clienti; tale informativa risulta inoltre disponibile al seguente [link](#): .

Per quanto attiene alla politica di trattamento dei dati personali applicata da Coin con riguardo alla navigazione all'interno del Sito si rinvia alla [Privacy Policy](#).

## **10. LEGGE APPLICABILE E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE**

10.1 Le Condizioni Generali di vendita ed i relativi contratti di compravendita dei Prodotti sono regolati dalla legge italiana ed in particolare dal D.Lgs. 6 settembre 2005 n. 206 (*Codice del consumo*) - con specifico riferimento alla normativa in materia di contratti a distanza (Capo I, Titolo III del Codice) - e dal D.Lgs. 9 aprile 2003 n. 70 su taluni aspetti concernenti il commercio elettronico.

10.2 Per qualsiasi controversia relativa alla validità, interpretazione, risoluzione o esecuzione delle presenti Condizioni Generali di vendita dei Prodotti e dei relativi contratti di compravendita, la competenza territoriale esclusiva è del giudice del luogo di residenza o di domicilio del Cliente.

10.3 **Conciliazione Paritetica di Netcomm.** Secondo l'articolo 49 comma 1 lettera V del D. Lgs 6 settembre 2005 n. 206 (Codice del Consumo) il Cliente può avvalersi della procedura di Conciliazione Paritetica.

La Procedura può essere avviata qualora il consumatore dopo aver presentato reclamo all'azienda, entro 45 giorni, non abbia ricevuto risposta ovvero abbia ricevuto risposta non ritenuta da lui soddisfacente.

Il Cliente che decide di avvalersi della procedura di Conciliazione Paritetica è obbligato a trasmettere la domanda all'indirizzo: [conciliazione@consorzionetcomm.it](mailto:conciliazione@consorzionetcomm.it) o al numero di fax 02/87181126. Per maggiori informazioni si rimanda a:

[http://www.consorzionetcomm.it/Spazio\\_Consumatori/Conciliazione-Paritetica/La-Conciliazione-Paritetica.kl](http://www.consorzionetcomm.it/Spazio_Consumatori/Conciliazione-Paritetica/La-Conciliazione-Paritetica.kl)

## **10.4 ODR – piattaforma europea per la risoluzione delle controversie online**

Ai sensi dell'art. 14 del Regolamento 524/2013 si informa l'utente che in caso di controversia potrà presentare un reclamo a mezzo della piattaforma ODR dell'Unione Europea raggiungibile al seguente link <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. La piattaforma ODR costituisce un punto di accesso per gli utenti che desiderano risolvere in ambito extragiudiziale le controversie derivanti dai contratti di vendita o di servizi online. Per maggiori informazioni contattare: [ecommerce@coin.it](mailto:ecommerce@coin.it)

## **11. CLAUSOLA DI REVISIONE**

11.1 Coin si riserva di rivedere in qualsiasi momento le presenti Condizioni Generali; la nuova versione delle Condizioni Generali si applicherà unicamente ai contratti conclusi successivamente alla sua pubblicazione nel Sito. Coin si riserva inoltre di modificare il Sito, a propria esclusiva discrezione, in qualsiasi modo e/o in qualsiasi momento senza preavviso.