

Condizioni di utilizzo :

### **Tecniche di personalizzazione**

E' possibile visionare le tecniche di personalizzazione e lavorazione nella home page nel menù "Lavorazioni"

### **Ordine**

**Consumatore:** la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta **Professionista:** la persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario

### **Costi e procedure relativi alla modifica dell'ordine**

I costi e le procedure relativi alla modifica o cancellazione dell'ordine effettuato sul nostro sito variano in relazione al tipo di acquisto e al soggetto che lo effettua. Pertanto, in relazione al tipo di acquisto bisogna distinguere tra ordine di merce neutra (cioè senza stampa) e ordine di merce personalizzata, mentre in riferimento al soggetto che effettua l'ordine bisogna distinguere tra chi riveste la qualifica di *consumatore* e chi no, in tale ultimo caso l'acquirente viene classificato come cliente *professionista*.

### **Costi e procedure relativi alla modifica dell'ordine per la merce neutra**

(senza personalizzazione)

Se sei un cliente consumatore e dopo il tuo ordine *online* hai cambiato idea o vuoi sostituire, aggiungere o eliminare qualche articolo, potrai chiedere al nostro reparto commerciale di modificare il detto ordine. Se l'ordine non risulta ancora spedito non dovrai sostenere alcuna spesa aggiuntiva, se invece l'ordine risulta già spedito dovrai esercitare il diritto di *recesso* sostenendo unicamente le spese di spedizione, quindi potrai effettuare un nuovo ordine. Se, di contro, sei un cliente professionista puoi solo integrare un ordine, in tale caso oltre all'importo e al quantitativo potrebbe variare anche la data di consegna prevista nell'ordine. Al cliente professionista non è consentito sostituire o eliminare articoli dopo la conferma dell'ordine, in tal caso il nostro ufficio commerciale è sempre disponibile a ricercare e proporre soluzioni tendenti alla massima soddisfazione del cliente. Potrà rendersi necessario l'applicazione di un supplemento, quantificabile caso per caso, che sarà comunicato a mezzo e-mail al cliente e da quest'ultimo accettato sempre a mezzo e-mail.

### **Costi e procedure relativi alla modifica dell'ordine per la merce personalizzata**

Sia i clienti consumatori sia i clienti professionisti possono solo integrare l'ordine già effettuato con l'aggiunta di altri articoli o dello stesso articolo prima che l'ordine sia inviato al reparto produzione, confermando comunque la stessa bozza grafica precedentemente accettata. Questa modifica non comporta spese aggiuntive per il cliente ma determina solo il ricalcolo dell'importo complessivo dovuto per l'acquisto e potrebbe fare slittare la data di consegna indicata nella conferma dell'ordine. Si può modificare la grafica senza sostenere costi aggiuntivi solo prima di avere accettato la bozza grafica. L'integrazione degli articoli non è consentito per ordini da evadere con servizio express o con consegna tassativa, salvo accordi concordati per iscritto (e-mail) tra le parti. Non è consentito sostituire o eliminare articoli in un ordine di merce personalizzata. In ogni caso, sarà possibile una modifica dell'ordine con sostituzione o eliminazione degli articoli solo prima di avere confermato la bozza grafica e potrà rendersi necessario l'applicazione di un supplemento, quantificabile caso per caso, che sarà comunicato a mezzo e-mail al cliente e da quest'ultimo accettato sempre a mezzo e-mail. Non verranno prese in considerazione richieste pervenute unicamente per via telefonica.

### **Costi e procedure relativi alla cancellazione dell'ordine per la merce neutra (senza personalizzazione)**

Se sei un cliente consumatore, prima che la merce venga spedita, potrai cancellare l'ordine effettuato senza dovere sostenere alcuna spesa. La richiesta di cancellazione dell'ordine dovrà essere effettuata tramite e-mail, non saranno accettate richieste di cancellazione effettuate per telefono. Se invece la merce è già stata spedita non potrai più cancellare l'ordine effettuato ma potrai esercitare il diritto di sostenendo unicamente le spese di spedizione per la restituzione della merce. Se sei un cliente professionista non potrai cancellare l'ordine effettuato, tuttavia ti consigliamo di contattare tempestivamente il nostro ufficio commerciale, in quanto spesso è possibile trovare una soluzione alternativa e soddisfacente per il cliente. Potrà rendersi necessario l'applicazione di un supplemento, quantificabile caso per caso, che sarà comunicato a mezzo e-mail al cliente e da quest'ultimo accettato sempre a mezzo e-mail. Non verranno prese in considerazione richieste pervenute unicamente per via telefonica.

### **Costi e procedure relativi alla cancellazione dell'ordine per la merce personalizzata**

Trattandosi di merce personalizzata (art. 5 comma 3 D. Lgs. 185/99), sia al consumatore sia a chi non riveste tale qualifica non è consentito cancellare un ordine successivamente alla conferma delle bozze grafiche. Nel caso si verifichi tale circostanza sarà comunque addebitato l'intero importo dell'ordine. Solo se non è ancora iniziata la personalizzazione della merce sarà possibile cancellare l'ordine sostenendo comunque il costo degli impianti di stampa e dell'elaborazione grafica. In tale circostanza, contattando tempestivamente il servizio clienti, potrà essere cancellato l'ordine e verranno addebitati i soli costi d'impianto che saranno calcolati in base alla tipologia di stampa, ai colori di stampa e alle posizioni di stampa. Prima di procedere alla cancellazione definitiva dell'ordine sarà comunicato al cliente l'importo complessivo che verrà addebitato per i costi d'impianto e, quest'ultimo, dovrà quindi optare per la cancellazione dell'ordine con relativo addebito dei costi d'impianto o potrà confermare l'ordine. In assenza di scelta da parte del cliente entro due giorni dall'invio della comunicazione si procederà a cancellare definitivamente l'ordine addebitando i costi d'impianto.

## **Regole di restituzione eque di serival.it**

Se la merce che ti abbiamo spedito dovesse risultare difettosa (ad esempio è stato commesso un errore di stampa, posizionamento o l'articolo da te scelto è differente da quello ordinato) ci occuperemo del reso e ti rimborseremo l'importo corrispondente o, se lo desideri, provvederemo alla sostituzione o ristampa (*Garanzia Legale di Conformità*).

Gli acquisti "professionali" non rientrano nella disciplina prevista per i beni di consumo, anche se i prodotti sono gli stessi. Infatti la legge è pensata per tutelare i consumatori finali; per quello che riguarda invece gli utenti professionali, valgono le regole dettate dal Codice Civile, che prevedono un diritto di garanzia di un solo anno e denuncia tassativa del vizio riscontrato entro 8 giorni dal ricevimento della merce (*Garanzia Commerciale*).

Inoltre ti garantiamo nel caso in cui non fosse stato commesso alcun errore, entro 14 giorni dal ricevimento della merce, potrai: - **cambiare il prodotto se non è di tuo gradimento - ricevere un rimborso pari all'importo speso**

Le suddette opzioni sono applicabili esclusivamente per la merce non personalizzata e per i consumatori.

Le spese di restituzione della merce ordinata resteranno a carico del consumatore.

Ogni ordine di merce personalizzata viene appositamente elaborato e prodotto per te in maniera esclusiva. In questo ci distinguiamo da qualsiasi altro sito di e-commerce in quanto la merce personalizzata non può essere restituita al nostro fornitore o destinata ad una nuova vendita. Per questo motivo infatti non è possibile effettuare resi di merce personalizzata, a norma dell'*art. 5 comma 3 decreto legislativo 185/99*.

### **Qualche consiglio utile che può aumentare la tua soddisfazione.**

**1. Non effettuare grossi ordini senza avere prima testato singoli pezzi o pochi pezzi.** Se non sei del tutto sicuro della taglia, del colore, del modello della t-shirt, polo, felpa, etc. o della tecnica di personalizzazione, effettua un ordine di prova o in alternativa ordina uno o più campioni. Con un piccolo investimento sarai sicuro di avere il prodotto desiderato o potrai adeguare il tuo ordine definitivo.

**2. Verifica subito la conferma ordine che ti arriverà automaticamente via e-mail al momento dell'ordine.** Se ti rendi conto di avere digitato la quantità errata, di avere selezionato un colore differente o semplicemente vuoi apportare delle modifiche, contatta immediatamente il nostro servizio clienti. (comunicazioni tardive possono comportare dei costi di gestione reso o di gestione pratica) Per visualizzare i costi sulla modifica del tuo ordine o per il cambio merce puoi vedere anche modifica o cancellazione dell'ordine o costi relativi alla modifica dell'ordine

### **3. Ordina la merce con il massimo anticipo possibile soprattutto se hai bisogno della fornitura per una data in particolare** (ad es. evento, fiera, etc.).

La nostra azienda è una delle poche realtà in Europa che produce merce personalizzata in pochissimi giorni, ma a volte questo non basta per far fronte alle esigenze dei clienti.

Potrebbero verificarsi imprevisti come mancata disponibilità di uno o più articoli, file non idonei che potrebbero far ritardare la spedizione e quindi causarti una mancata consegna nei tempi previsti. Se devi rispettare delle date tassative ti consigliamo di optare per i *servizi express*, da concordare con il servizio commerciale.

Questi servizi richiedono dei costi supplementari in base alla quantità e all'urgenza.

Nel caso in cui la merce non dovesse arrivare in tempo non sarà possibile effettuare il recesso o contestare la merce; mentre nei servizi express ti garantiamo al 99% la consegna tassativa in tutta Europa.

**4. Verifica la disponibilità della merce prima di effettuare l'ordine.** Il nostro sito aggiorna le disponibilità degli articoli Costantemente . Trattandosi di vendita online è possibile che una disponibilità possa esaurirsi anche poco prima del tuo ordine e/o pagamento.

Nel caso in cui successivamente all'inserimento dell'ordine la merce non dovesse essere disponibile, o dovesse mancare una o più taglie o articoli, verrai contattato dal nostro reparto acquisti per modificare l'ordine secondo le tue necessità.

Ti confermiamo che a volte in base al periodo di acquisto, all'entità dell'ordine e in base alla disponibilità possiamo sostituire delle taglie in modo da accelerare il processo produttivo.

Vi invieremo comunque una email con le relative sostituzioni.

Se le taglie da te selezionate devono corrispondere al 100%, Vi preghiamo di farlo presente contestualmente all'invio dell'ordine o successivamente alla ricezione della conferma dell'ordine di acquisto direttamente al grafico che si occuperà del tuo ordine.

( \*escluso sabato pomeriggio, domenica e festivi)

#### **Ordine di merce neutra**

Nel nostro sito è possibile anche acquistare la merce neutra cioè **SENZA PERSONALIZZAZIONE**.

Per potere calcolare il prezzo della merce neutra, non inserire alcuna lavorazione nel calcolo del preventivo e proseguire negli step successivi.

#### **Calcola preventivo**

#### **ISTRUZIONI SU COME EFFETTUARE UN ORDINE O PREVENTIVO**

Il prezzo lo puoi calcolare in autonomia dal nostro sito.

Accanto ad ogni prodotto nella parte destra c'è un pulsante blu "**PREVENTIVO**" cliccando su quest'ultimo e seguendo la procedura semplice e intuitiva, il sistema calcola il prezzo in tempo reale.

#### **Il sistema le chiederà in sequenza:**

QUANTITA'

TAGLIE E COLORI

TIPO DI PERSONALIZZAZIONE ( es. stampa petto, stampa spalle, stampa manica destra, etc)

## UPLOAD

### RIEPILOGO

Ti ricordiamo che il prezzo varia in base al quantitativo e al tipo di personalizzazione. Maggiore è la quantità e minore sarà il costo. Tutti i prezzi indicati nel nostro sito sono da intendersi IVA esclusa. La spedizione per la merce personalizzata è gratis GRATIS con un ordine minimo di € 100,00 e gli impianti di stampa sono OMAGGIO.

Dopo avere confermato l'ordine ti verrà assegnato un grafico che seguirà il tuo ordine ed effettuerà una bozza grafica per comprendere meglio ( posizionamento, formato di stampa, colori di stampa, etc) solo dopo la tua conferma la merce verrà inviata in produzione.

**BOZZA GRAFICA** La bozza viene inviata generalmente entro 48 ore dal pagamento del tuo ordine e contestualmente dal ricevimento delle bozze .

### DATA DI CONSEGNA

La data di consegna viene concordata con il cliente.

### Definizione :

**Recesso:** il consumatore dispone di un periodo di quattordici giorni per recedere da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi diversi da quelli previsti all'articolo 56, comma 2, e all'articolo 57 codice del consumo. Prima della scadenza del periodo di recesso, il consumatore informa il professionista della sua decisione di esercitare il diritto di recesso dal contratto. A tal fine il consumatore può: a) utilizzare il modulo tipo di recesso di cui all'allegato I, parte B; b) presentare una qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto.

### Puoi seguire il tuo ordine

Alla conferma dell'ordine il sistema invierà una email di conferma all'indirizzo indicato dall'utente. Altre al riepilogo dell'ordine effettuato conterrà un link per seguire le varie fasi di processo dell'ordine in qualunque momento fino alla sua archiviazione che corrisponde alla fine del periodo di recesso dell'ordine.

Dopo avere cliccato sul link contenuto nella email verrai indirizzato su una pagina specifica del sito. Tutti i vari passaggi sono aggiornati in tempo reale dagli operatori ad ogni variazione e a qualsiasi ora della giornata.

## **Pagamento**

**Qualunque sia la forma di pagamento scelta l'ordine diventa tale quando la transazione bancaria diventa irreversibile.**

### **🕒 Modalità di pagamento disponibili**

Le modalità di pagamento disponibili per l'acquisto nel nostro sito sono diverse e in base alla scelta, possono comportare dei costi di commissione aggiuntivi.

Per evitare qualsiasi tipo di commissione e supplemento ti consigliamo di optare per il pagamento 100% anticipato tramite bonifico bancario. La nostra azienda non accetta pagamento in contrassegno dell'intera fornitura.

**Le modalità di pagamento disponibili sono:** - 30% anticipato e 70% in contrassegno - 100% anticipato

### ***Metodi di pagamento:***

#### **- Carta di Credito**

Vengono accettate tutte le carte supportate da Paypal.

***Vantaggi del pagamento con carta di credito:*** L'ordine effettuato con carta di credito è immediatamente processato (a meno di problematiche tecniche) , registrato e assegnato al grafico che seguirà il tuo ordine.

**- Paypal** Con il servizio di pagamento più sicuro al mondo puoi effettuare gli acquisti sul nostro sito pagando in modo semplice e rapido. Solo al primo utilizzo PAYPAL ti chiederà di inserire i dati della tua carta di credito e successivamente potrai effettuare i pagamenti con pochi clic in maniera sicura al 100%. I dati relativi alla carta di credito non verranno mai inoltrati a noi e rimarranno riservati. Optando per questa tipologia di pagamento il tuo ordine sarà processato contestualmente al pagamento.

Se vuoi ulteriori delucidazioni su questo metodo di pagamento e sul funzionamento di paypal visita il sito [www.paypal.it](http://www.paypal.it)

Paypal è lo strumento di pagamento più sicuro e utilizzato al mondo.

- **Bonifico bancario** Accettiamo anche il pagamento con bonifico bancario. Questa tipologia di pagamento azzera i costi relativi alle commissioni. Al contrario dei pagamenti effettuati con paypal e con carta di credito, il pagamento con bonifico bancario non permette la registrazione in automatico del tuo ordine ma è necessaria una verifica da parte della nostra amministrazione.

La verifica avverrà entro le 24 ore dal ricevimento della ricevuta di pagamento o numero di CRO che ci dovrai fornire tramite e-mail oppure su ricognizione dei nostri uffici al consolidarsi della transazione. Scegliendo come modalità di pagamento il bonifico bancario ti verrà inviata una e-mail con l'importo esatto da versare e i dati IBAN - BIC - SWIFT utili al pagamento.

#### **Istruzioni utili**

Optando per il pagamento del 30% in anticipo e il 70% in contrassegno, quest'ultimo dovrà essere corrisposto direttamente al corriere in contanti per un importo massimo di € 2.999,00.

Per importi superiori il contrassegno va corrisposto esclusivamente con assegno bancario o circolare NON TRASFERIBILE intestato a: Serival di Sinisgalli Lorenzo

**Dilazioni di pagamento** Non accettiamo pagamenti dilazionati. Ci riserviamo di valutare questa possibilità solo per determinati clienti o per ordini di grossa entità.

#### **Pagamento grandi ordini**

La nostra piattaforma permette l'acquisto di merce personalizzata e non, senza alcun limite di importo e quantità garantendoti informazioni chiare e prezzi low cost immediati.

**Per questo le modalità di pagamento disponibili sono esclusivamente:** - 100% anticipato o 30% anticipato e 70% alla consegna della merce.

In base all'entità dell'ordine o del cliente ci riserviamo di poter valutare anche condizioni di pagamento alternative.

**Le possibili opzioni di pagamento alternative sono:** 30% anticipo e 70% prima della partenza della merce con bonifico bancario (in questo caso non verranno addebitati costi aggiuntivi)

Per ordine superiori a € 10.000,00 oltre IVA possiamo concedere il pagamento a 30,60 o 90 giorni solo dopo la sottoscrizione di una fideiussione bancaria con diritto di escussione.

Ti consigliamo di parlare con il tuo istituto bancario per capire costi e modalità di rilascio di quest'ultima.

Per maggiori informazioni a riguardo ti preghiamo di contattare il nostro ufficio commerciale.

### **Ordini senza IVA**

Per gli ordini effettuati da privati e aziende italiane è sempre prevista l'emissione dell'IVA al 22% a meno che la tua azienda non disponga di esenzione.

In tal caso dovrai inviarcì contestualmente al pagamento la relativa dichiarazione d'intento.

### **ORDINI DALLA SVIZZERA**

Per tutti gli ordini effettuati da privati e aziende Svizzere, non sarà applicata l'IVA, a meno che non si richieda la spedizione in Italia.

### **ORDINI DA UNIONE EUROPEA (esclusa Italia)**

Per tutti gli ordini provenienti da aziende con sede legale nell'unione Europea, fatta eccezione per l'Italia, non verrà calcolata l'IVA a meno che non si richieda la spedizione nel territorio italiano.

Tutti i prezzi visualizzati nel nostro sito sono da intendersi IVA esclusa (22%).

### **Coordinate bancarie per i pagamenti**

Al completamento dell'ordine on-line riceverai una e-mail automatica che ti informerà sull'importo esatto e le coordinate bancarie sulle quali effettuare il pagamento:

**IBAN:** IT 69 D 05424 42080 000000151149 **Beneficiario:** Serival di Sinisgalli Lorenzo **Istituto di credito:** Banca Popolare di Bari – Agenzia di Villa D'Agri

**Swift/Bic:** BPBAIT3B (necessario solo per acquisti fuori dall'Italia)

Nella causale del bonifico inserisci il tuo numero d'ordine (es. Acquisto n. 0048)

Per velocizzare la registrazione dell'ordine ti consigliamo di inviare copia dell'avvenuto pagamento via mail all'indirizzo [amministrazione@serival.it](mailto:amministrazione@serival.it)

Puoi anche semplicemente comunicarci via telefono il numero di CRO rilasciato dal tuo istituto di credito, in questo modo non sarà necessario l'invio dell'e-mail

### **📧 Pagamento ordini enti pubblici**

Enti pubblici e istituzioni possono effettuare ordini solo previa autorizzazione del nostro reparto commerciale con il quale verranno concordati tempi e modalità di pagamento.

Dopo l'accordo con il reparto commerciale è richiesta una conferma ufficiale via e-mail.

Non accettiamo pagamenti superiori ai 90 giorni dalla data dell'ordine.

**Conto corrente dedicato per ricevere i pagamenti da enti pubblici o istituzioni Italiane:** Banca Popolare di Bari

Piazza Zecchettin 85050 Villa D'Agri (Pz) IBAN : **IT 69 D 05424 42080 000000151149**

Ti ricordiamo inoltre che in base alla vigente normativa il nostro DURC ti sarà inviato in automatico contestualmente all'emissione della fattura.

## **FATTURA ELETTRONICA**

La nostra azienda può emettere la fattura elettronica. Se siete interessati ad effettuare un acquisto come ente pubblico ed avete la necessità di ricevere la fattura elettronica vi consigliamo di contattarci per definire le modalità di pagamento.

### **MEPA**

La nostra azienda è presente sul MEPA per potere effettuare richieste di acquisto ti ricordiamo che siamo presenti nella categoria:

- ATTREZZATURE E SEGNALETICA STRADALE;
- CANCELLERIA, CARTA, CONSUMABILI DA STAMPA E PRODOTTI PER IL RESTAURO;
- TESSUTI, INDUMENTI (DPI E NON) EQUIPAGGIAMENTI E ATTREZZATURE DI SICUREZZA
- DIFESA.

### **Transazione non andata a buon fine :**

in caso che al pagamento con carta per problemi tecnici la transazione non venga confermata tra il server PayPal e il server dove risiede il sito [www.serival.it](http://www.serival.it) l'ordine viene registrato ma non confermato , se nello status dell'ordine visionabile dal link dell'email ricevuta permane per almeno 6 (sei) ore lo status "Ordine Accettato in attesa di Conferma Pagamento" si prega di contattare il servizio clienti [ww.serival.it](http://ww.serival.it) preventivamente verificare dai servizi messi a disposizione dalla vostra banca l'effettivo pagamento. Agli effetti i nostri uffici potrebbero rendersi conto della problematica e anticipare un contatto con chi ha eseguito l'ordine.

ATTENZIONE : lo stato dell'ordine viene aggiornato ogni mezz'ora.

### **📧 Fatturazione elettronica**

La nostra azienda è abilitata per potere effettuare la fatturazione elettronica per l'acquisto da parte di enti pubblici. Se volete procedere all'acquisto con fatturazione elettronica, successivamente all'invio del vostro ordine dovrete contattarci comunicando:

- Codice ufficio - Esigibilità iva

In questo modo la nostra amministrazione provvederà all'emissione della fattura elettronica successivamente all'evasione dell'ordine.

Ti ricordiamo che siamo presenti anche sul MEPA nella categoria EVENTI 2010 e PROMAS114. Se hai la necessità di effettuare l'acquisto su un'altra categoria contattaci per potere verificare la fattibilità.

## **RAGIONE SOCIALE**

Serival di Sinisgalli Lorenzo

Via G. Fortunato, 30

85050 Paterno (Pz)

Partita IVA: IT01499890760

Tel. 00 39 0975341487

WhatsApp 3315697141

## Spedizione e Consegna

### Tempi di consegna

I tempi di consegna variano in base agli articoli acquistati.

La nostra azienda fornisce sia il prodotto neutro (cioè senza stampa) sia il prodotto personalizzato e questa differenza incide sui tempi di consegna.

**Tempi di consegna per la merce neutra (SENZA STAMPA)** Per la merce neutra i tempi di consegna variano dai 2 agli 8 giorni lavorativi, ma possono variare in base alla provenienza del prodotto, alla quantità, ma soprattutto in base alla disponibilità dell'articolo scelto.

Ti consigliamo di contattarci telefonicamente o tramite e-mail nel caso in cui vuoi verificare immediatamente la disponibilità e i relativi tempi di consegna reali del prodotto scelto. Per velocizzare la consegna ti consigliamo di effettuare il pagamento 100% anticipato.

**Tempi di consegna per la merce personalizzata** Per la merce personalizzata i tempi di consegna sono generalmente di circa 12 giorni lavorativi e decorrono esclusivamente dall'accettazione delle bozze grafiche.

Le consegne nelle isole e in alcune zone più remote possono subire ritardi di uno o più giorni.

Affinché le suddette date vengano rispettate è necessario che:

- **L'ordine e il pagamento vengano effettuati entro le ore 18:00**
- **I file vengano inviati entro le ore 18:00 del giorno successivo all'ordine**
- **La bozza grafica venga approvata entro le 24 ore dalla sua ricezione**

Eventuali ritardi nella conferma della bozza grafica, dell'invio dei file necessari per la personalizzazione o del pagamento potrebbero portare allo slittamento dei tempi di consegna.

La consegna della merce personalizzata avviene regolarmente nei tempi stabiliti ma può subire dei ritardi in base alla provenienza, alla disponibilità e alla tipologia di personalizzazione.

Il 99% dei nostri ordini viene evaso e consegnato rispettando la data di consegna visualizzata al carrello.

Esistono anche dei servizi express a pagamento per consegne rapide anche in sole 24 ore dall'ordine.

Per saperne di più sui servizi Express puoi *contattare l'Azienda tramite mail oppure tramite telefono*

- **INDIRIZZI COMPLETI** Alla fine del processo di acquisto ti invitiamo a compilare il format relativo ai dettagli di spedizione e di fatturazione.

Compilare il format in maniera completa e dettagliata in modo da agevolare le fasi di consegna.

Se hai dei dubbi nel compilare il modulo, contatta il nostro servizio clienti che sarà lieto di supportarti nella sua compilazione.

- **EVITARE IL CAMBIO ARTICOLI SUCCESSIVAMENTE ALL'ORDINE** La merce ordinata viene immediatamente processata subito dopo la verifica del pagamento e per

questo l'eventuale cambio articolo, colore o taglia, etc, comporterà oltre ad un costo anche il ritardo nell'evasione dell'ordine stesso.

In base al prodotto scelto, i tempi di consegna possono essere differenti, per questo nel carrello quando sono presenti 2 o più prodotti da acquistare, il sistema calcolerà in automatico la data di consegna più lunga in base al prodotto che ha appunto i tempi di consegna più lunghi.

I tempi di consegna più lunghi possono essere dovuti alla provenienza dell'articolo da te selezionato o dal tipo di personalizzazione scelta.

Ti invitiamo a tenere d'occhio tale data ogni volta che inserisci un articolo nel carrello, in modo tale da conoscere in tempo reale se qualche prodotto ha dei tempi di produzione più lunghi. Le informazioni relative ai tempi di consegna si possono trovare all'interno della sezione dettaglio prodotto di ogni articolo. Sempre nella scheda dettaglio del prodotto è presente uno schema per i servizi express disponibili a pagamento.

Le date indicate al carrello o nelle conferme ricevute tramite email sono sempre indicative. Qualora la merce dovesse essere consegnata oltre le date indicate al carrello o nelle conferme email, quest'ultime non potranno essere oggetto di contestazione, richieste di risarcimento o cancellazione dell'ordine a meno che non si tratti di merce non personalizzata.

Scegliendo la consegna con *Servizio Express*, al contrario della consegna standard, la data di consegna è prevista in un giorno specifico scelto dal cliente, salvo imprevisti o disguidi, di qualsiasi natura, inerenti al servizio prestato dai vettori.

I servizi di spedizione express sono uno dei maggiori punti di forza della nostra azienda e prevedono consegne rapide in tutta Europa anche in 1 giorno lavorativo.

#### **Costi di spedizione**

Per potere determinare eventuali costi relativi alla spedizione, bisogna distinguere l'acquisto della merce neutra (senza stampa) dall' acquisto di merce personalizzata.

**Costi di spedizione per la merce personalizzata:** Il trasporto per la merce personalizzata è sempre GRATIS Superiore alle € 100,00) in tutta Europa ad eccezione di alcuni paesi come Svizzera e Norvegia dove ti verrà applicato un costo di spedizione in base al quantitativo, al peso e al volume degli articoli scelti.

In quest'ultimo caso, nel carrello sarà visibile l'eventuale costo aggiuntivo.

Per la Svizzera e la Norvegia inoltre possono sorgere spese addizionali come dazi doganali totalmente a carico del destinatario.

**Costi di spedizione per la merce neutra (SENZA STAMPA):** Le spese di spedizione per la merce neutra variano in base al paese di destinazione della merce, alla quantità e alla tipologia degli articoli scelti. Nel carrello saranno comunque sempre visibili i suddetti costi.

### **Opzioni servizio express**

I servizi express sono uno dei maggiori punti di forza della nostra azienda e garantiscono consegne rapide in tutta Europa anche in 2 giorni lavorativi.

Anche per questo tipo di servizio la fattibilità ti verrà indicata all'interno della pagina del dettaglio prodotto.

In base alla tipologia di prodotto, alla tecnica di personalizzazione e alla provenienza dell'articolo scelto le consegne express possono essere disponibili o meno.

**Consiglio:** Ti suggeriamo di verificare nella pagina del dettaglio prodotto la presenza o meno di questo tipo di servizio e i reali tempi di consegna express.

Se hai un evento o hai la necessità di ricevere la merce tassativamente in una determinata data ti consigliamo di contattare preventivamente il nostro reparto commerciale per verificare immediatamente le disponibilità e l'effettiva fattibilità di consegna Express.

Sevizio express è sinonimo di priorità al 100% e non si riferisce solo al costo della spedizione.

**Un ordine processato con servizio express ha le seguenti caratteristiche:**

- priorità su tutti gli ordini standard
- la registrazione è immediata;
- la bozza grafica viene eseguita entro 6 ore dal pagamento (per gli ordini standard è entro le 48 ore);
- la merce ordinata al nostro fornitore viene effettuata contestualmente al tuo ordine e viaggia con servizio aereo;
- la preparazione dell'ordine per la produzione è immediata e segue una via preferenziale saltando la programmazione di tutti gli ordini standard.

In base alla tempistica, al tipo di lavorazione e alla data di consegna viene anche valutata la consegna con il servizio aereo con i corrieri maggiori corrieri espressi Solitamente evadiamo puntualmente il 99,9% degli ordini express nei tempi stabiliti e spesso anche in anticipo rispetto alla data di consegna ufficiale.

- **PAGAMENTO CON CARTA DI CREDITO O PAYPAL** Per accelerare il processo produttivo, ti consigliamo sicuramente l'acquisto con carta di credito o paypal, in questo modo l'ordine diventa esecutivo contestualmente al pagamento e viene assegnato immediatamente al grafico che seguirà tutte le fasi di produzione e spedizione.

- **RICEVUTA BONIFICO COMPLETA** Nel caso in cui dovessi effettuare l'ordine con il pagamento tramite bonifico bancario, per accelerare il processo di registrazione dell'ordine, ti suggeriamo di compilare la causale del pagamento indicando il tuo numero ordine e il tuo nome. Invia subito tramite e-mail o fax la ricevuta, o contattaci telefonicamente per comunicare il numero di CRO.

In questo modo saremo in grado di registrare il tuo ordine immediatamente.

**NUMERO TELEFONICO** Indica sempre un numero di telefono (cellulare o telefono fisso) al quale possiamo contattarti per aggiornarti o per risolvere in tempo utile eventuali imprevisti.

### **Corrieri Espressi**

Per la spedizione della merce utilizziamo esclusivamente corrieri espressi.

Quando la merce viene spedita, in automatico riceverai una e-mail da parte del corriere espresso con il numero di spedizione.

Per visualizzare lo stato della spedizione puoi andare sul sito internet del corriere espresso e inserire il numero di tracking ricevuto tramite e-mail.

Per spedizione si intende la prenotazione, l'assegnazione del codice di tracking e la consegna fisica al corriere scelto da serival.it, agli effetti potrebbero esserci alcune ore di differita dal momento in cui si riceve l'email di avvenuta spedizione al momento in cui il corriere prende in carico la spedizione, questo è dovuto all'organizzazione interna del corriere (l'HUB di riferimento potrebbe trovarsi distante dal punto di consegna della merce).

Non esitare a contattarci per qualunque dubbio o chiarimento sia in fase di acquisto che nelle fasi successive.

### **Consegne Express**

**Il servizio Express va richiesto a parte telefonare il servizio clienti, comporta un maggiore onere da concordare.**

### **Processo di acquisto**

#### **Step quantità**

Lo step quantità è il primo passo per eseguire un preventivo o un ordine attraverso la nostra piattaforma. Questo step è di fondamentale importanza perché influisce in maniera decisiva sul costo finale del prodotto selezionato.

Il nostro sistema a differenza di altri, infatti calcola il prezzo in tempo reale e senza nessuna registrazione in base alla quantità dei prodotti scelti sia che si tratti di merce neutra (cioè senza stampa) sia che si tratti merce personalizzata.

Puoi selezionare anche un solo prodotto sia per l'acquisto di merce neutra sia per l'acquisto della merce personalizzata.

**Consiglio:** Simulando degli ordini o dei preventivi ti renderai conto che esistono delle soglie minime di quantitativo che abbassano di molto il prezzo unitario.

### **Step Taglie e Colori**

Lo Step "taglie e colori" è il passo successivo alla scelta della quantità del prodotto da te selezionato. La griglia rappresenta a sinistra tutti i colori presenti e nella parte superiore le taglie o le misure disponibili per quel determinato prodotto. Il sistema riconosce in automatico la quantità che hai inserito nello step precedente e man mano procederai con la suddivisione ti informerà quanti pezzi devi ancora distribuire sulla griglia.

In questo modo ti sarà più semplice calcolare i pezzi rimanenti.

Non puoi variare le quantità in questo step, quindi se nello Step "quantità" hai inserito 100 pezzi, la scelta delle taglie e dei colori dovrà rispettare questo quantitativo.

Per effettuare delle variazioni puoi semplicemente tornare allo Step precedente. In fase di preventivo nello Step "taglie e colori" puoi tranquillamente mettere anche dei valori indicativi in quanto questi dati non incidono sul calcolo del prezzo.

Invece se intendi effettuare un ordine, la selezione deve essere effettuata in maniera corretta, in ogni caso sarà sempre possibile cambiare taglie e colori anche nel "carrello" o successivamente all'ordine direttamente contattandoci tramite email o telefonicamente.

Se il prodotto non risulta disponibile la casella relativa rimane disabilitata

**Un consiglio per non sbagliare la selezione delle taglie:** Verifica sempre sia nel CARRELLO che nel riepilogo ordine che riceverai per email le taglie e i colori da te scelti in precedenza. Se ti rendi conto di avere digitato la quantità errata o di avere selezionato un colore differente o semplicemente vuoi apportare delle modifiche al tuo ordine, contattaci immediatamente tenendo a portata di mano il tuo numero ordine.

In alcuni casi questi cambiamenti in base a disponibilità e magazzino di provenienza, possono avere dei costi di reso merce oltre che a comportare il ritardo nella consegna della merce.

**Un consiglio per non sbagliare la scelta del colore:** i colori rappresentati nella galleria dei prodotti, nel dettaglio del prodotto e all'interno dello Step TAGLIE E COLORI sono puramente indicativi anche se creati in base al reale colore dell'articolo seguendo gli standard dettati dalla casa madre.

Qualità, risoluzione e soprattutto le impostazioni del monitor possono influire sulla visualizzazione del colore scelto, quindi presta massima attenzione prima di effettuare un ordine, soprattutto se di grossa entità. se hai necessità di grossi quantitativi di merce ti consigliamo di ordinare uno o più campioni neutri

(senza stampa) per potere valutare il bagno colore dell'articolo da te scelto.

### **Step Opzioni di stampa**

Questo Step consente di scegliere in maniera semplice e veloce il tipo di personalizzazione per il prodotto selezionato in precedenza.

Molteplici sono le tecniche di personalizzazione che si possono selezionare per rendere il tuo prodotto unico ed esclusivo.

Il sistema calcola in tempo reale il costo in base alla selezione fatta.

Adesso analizziamo le varie voci presenti nello Step Opzioni di Stampa.

**MERCE NEUTRA / SENZA STAMPA** non inserire alcuna lavorazione per ottenere questa occorrenza.

Selezionare la posizione di stampa , la dimensione eventuali lavorazioni speciali e il cambio colore questi parametri influiscono sul prezzo e per ogni Settore/Categoria vengono proposte le varie possibilità di lavorazione . In questo Step dovrai quindi selezionare il tipo di stampa o personalizzazione che vuoi effettuare in base ai colori presenti nel tuo disegno/logo/grafica. Se non sei sicuro di quanti colori sia composto il tuo logo/disegno/grafica o se vuoi un consiglio sul tipo di personalizzazione da selezionare in questo step, puoi chiamare il nostro reparto tecnico per una consulenza veloce e totalmente gratuita. Quando una opzione non è visibile vuol dire che il prodotto o non è compatibile con quel tipo di personalizzazione . Per conoscere meglio la differenza tra i vari tipi di personalizzazione puoi visitare la sezione "Lavorazioni"

**SPECIFICA SU TECNICHE DI PERSONALIZZAZIONE** In base all'articolo, alla quantità e all'oggetto selezionato la stampa da 1 a 4 colori e quella in quadricromia potrà essere effettuata con le seguenti tecniche: serigrafia - tampografia - transfer serigrafico - digitale diretta - tampografia digitale - transfer digitale - stampa UV. La scelta della tecnica di personalizzazione viene fatta dal personale di produzione ed è esclusivamente legata ad ottenere in base al prodotto scelto il migliore risultato, fatta eccezione della stampa serigrafica che è comunque effettuata a partire da almeno 10 pezzi.

### **RICHIESTE DI STAMPA PARTICOLARI**

Se hai una particolare preferenza, ti preghiamo di segnalarlo preventivamente al tuo ordine o alla conferma della bozza grafica, il nostro reparto commerciale e tecnico analizzerà la tua richiesta e valuterà la fattibilità produttiva ed eventuali costi aggiuntivi.

Ti ricordiamo che avrai la possibilità di realizzare un prototipo con un costo aggiuntivo da concordare con l'ufficio commerciale . Nel ricamo e nella stampa digitale il numero di colori presenti nella tua grafica/disegno/logo non influisce sul prezzo, quindi un logo ad 1 colore avrà lo stesso prezzo di un logo a 4 colori o in quadricromia.

**DIMENSIONI DI STAMPA** Il sistema riconosce in automatico l'articolo e la tecnica di personalizzazione selezionata in precedenza abilitando i vari formati di stampa disponibili per quel determinato prodotto. Le dimensioni di stampa sono selezionate di default dal sistema nel formato più piccolo disponibile che è comunque quello incluso nel prezzo di partenza.

Potrai quindi scegliere un formato più grande, ma ricorda che questo comporterà un piccolo supplemento in base alla quantità e al tipo di articolo selezionato.

Specifichiamo che se la tua grafica è più piccola del formato selezionato, questo non comporterà nessuna variazione di prezzo.

*Esempio:* Se hai scelto di stampare una maglietta a manica corta con 4 colori sul fronte e hai lasciato di default la dimensione di stampa A4 (cioè 21x29,7cm) con questa scelta non sei obbligato ad utilizzare tutto il formato a disposizione, l'importante è che il disegno/logo/grafica rientri nel formato A4.

Infatti la stampa potrà essere posizionata e proporzionata a piacere sull'articolo scelto tenendo conto dell'area massima di stampa che in questo caso è A4.

Il prezzo non varierà nel caso in cui il tuo layout grafico fosse più piccolo del formato A4 ( es. stampa 10cm X 10 cm lato cuore, etc.)

**In tutti i prodotti dell'abbigliamento, generalmente le misure disponibili sono:** - fino al formato A4 (21cm x 29,7cm) - fino al formato A3 (29,7cm x 42cm)

oltre ad altri tipi di dimensioni massime

**COLORI DI STAMPA SPECIALI** In questa parte delle opzioni di stampa puoi selezionare una lavorazione o un colore speciale. Non è obbligatoria la selezione se vuoi stampare il tuo logo con i colori standard ( es. BIANCO, ROSSO, NERO, BLU, VERDE, GIALLO, GRIGIO, ETC.) infatti di default il sistema seleziona "Nessuno".

Lasciando selezionato NESSUNO, il tuo logo verrà stampato con i normali colori standard, ma in qualsiasi momento prima della produzione potrai comunque fare un upgrade per inserire un colore o una lavorazione speciale contattare il grafico o il reparto commerciale. La scelta di colori speciali comporta un piccolo supplemento in base alle tecnica scelta, alla quantità al tipo di prodotto selezionato e al formato di stampa.

**CAMBIO COLORE** Il cambio colore ti è utile nel caso in cui la tua grafia o parti di essa debba cambiare tonalità a seconda del colore del capo scelto, per renderla visibile o comunque di tuo gradimento.

**Esempio:** Ipotizziamo di dover stampare il logo Serival.it con le parentesi rosse e la scritta bianca su delle felpe di colore nero e felpe di colore bianco.

In questo caso sulle felpe di colore nero il logo sarà perfettamente visibile, mentre sulle felpe bianche dovremo optare per un CAMBIO COLORE.

Ad esempio potremmo stampare la scritta pubblicarrello.com in nero anziché bianco mantenendo invece di colore rosso le parentesi.

Questa soluzione renderà il logo visibile su entrambe le tonalità di felpa.

Se la nostra scelta fosse anche quella di acquistare delle FELPE ROSSE, in questo caso i CAMBI COLORE sarebbero 2, perchè anche le parentesi quadre del LOGO Pubblicarrello.com non sarebbero visibili e quindi avremo la necessità di stamparle con un altro colore a scelta.

Ti ricordiamo che ogni CAMBIO COLORE comporta un piccolo supplemento che viene calcolato sul singolo prodotto in base all'articolo e alla quantità selezionata.

#### **Step upload file**

In questo Step dovrai caricare i file grafici per ogni lato da personalizzare o per ogni posizione aggiunta.

In base a quello che hai selezionato negli Step 3 e 4 il sistema renderà disponibile il caricamento dei relativi file necessari per la stampa, è possibile caricare i formati grafici più utilizzati, in alternativa spuntare la casella “invierò i file successivamente” inviarli concordando il tipo di invio con il grafico far riferimento sempre al numero di ordine nella email o tramite contatto telefonico.

Evitare di inviare files di grosse dimensioni in quanto il sistema potrebbe impedirne il caricamento , in alternative e se si presenta tale occorrenza optare per l’invio tramite email con riferimento al numero di ordine.

**Esempio:** se hai inviato un file PDF dove il tuo disegno/logo/grafica è di colore nero, ma lo desideri stampato di colore VERDE, questo dovrà essere segnalato successivamente all'ordine tramite email mettendo il riferimento del tuo numero d'ordine.

Riceverai quindi una bozza che dovrai confermare o sulla quale potrai chiedere di effettuare delle modifiche. Solo dopo la tua conferma scritta tramite email la merce verrà inviata in produzione.

#### **Carrello**

**Non sarà possibile proseguire se non si sono inseriti tutti i dati e spuntate le caselle di lettura delle informative a tal scopo il pulsante “Ordina” rimane inattivo fino al raggiungimento delle citate condizioni.**

Al carrello saranno visualizzati tutti i prodotti scelti durante la fase del calcola preventivo.

Il carrello è stato studiato per dare la possibilità all'utente di interagire dinamicamente per modificare le quantità e cancellare qualsiasi prodotto.

Analizziamo insieme le varie voci presenti al CARRELLO.

È suddiviso in varie parti, la prima parte riepiloga gli articoli inseriti con la quantità totale scelta, il nome del prodotto, il suo codice di riferimento i vari formati di stampa scelti e il riepilogo delle varianti Taglia/colore il costo unitario (IVA esclusa) e costo complessivo (IVA esclusa).

Viene poi proposto a seguire la somma del costo complessivo di tutti i prodotti presenti nel carrello, il costo di spedizione che risulta Gratis se il totale degli articoli super i 100 euro, eventuale costo di contrassegno, l'IVA e il totale complessivo da pagare.

#### **MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Carta, Bonifico Bancario, Ricarica su poste pay senza carta di credito Contrassegno con acconto carta e contrassegno con acconto Bonifico.

Se la modalità scelta prevede acconto viene proposto a video il calcolo dell'acconto e del saldo (lo stesso viene riproposto nell'email di conferma dell'ordine)

Nella stessa pagina ti viene proposto di inserire tutti i dati anagrafici, di fatturazione e di contatto (porre molta attenzione all'inserimento dell'email in quanto sulla email indicata in questo campo verranno inviate la conferma ordine e l'avvenuta spedizione)

#### **INSERIMENTO DATI**

Il pulsante ordina diventa attivo e cliccando sullo stesso l'ordine viene inserito, se si è scelto la modalità di pagamento con carta o acconto con carta verrete direzionati sulla pagina per il pagamento.

#### **ACCETTAZIONE INFORMATIVA**

La sezione accettazione informative vanno spuntate le caselle di avvenuta lettura, accanto alle caselle viene proposto il link di lettura delle stesse

Successivamente l'ordine viene confermato con l'invio della email di conferma con il riepilogo di quanto scelto.

#### **Bozza grafica**

La realizzazione della bozza grafica è un servizio gratuito che la nostra azienda mette a disposizione a tutti i clienti che hanno effettuato un ordine di merce personalizzata e consente di visualizzare una simulazione grafica direttamente sul prodotto scelto.

Successivamente all'ordine e al relativo pagamento, ti verrà automaticamente assegnato un grafico che ti seguirà durante tutta la fase produttiva.

Riceverai una e-mail con il contatto del grafico che ti è stato assegnato e le varie indicazioni per inviargli il file qualora non l'avessi già fatto contestualmente all'ordine. Prima di effettuare la bozza grafica il grafico si assicura che i file inviati siano conformi alla stampa e nel formato richiesto. Se un logo/disegno non ha una buona risoluzione perchè fornito ad esempio in formato JPG, PNG, quest'ultimo ti verrà ricostruito gratuitamente in vettoriale in modo tale da garantire un risultato eccellente in stampa.

La richiesta del file vettoriale riguardante il disegno/immagine/logo da stampare è quasi sempre necessaria, a meno che non si tratti di stampe in quadricromia o in scala di grigi dove basterà una semplice immagine JPG - PSD o TIFF ad alta risoluzione.

Se non disponi di un file vettoriale, il grafico che segue il tuo ordine provvederà gratuitamente alla ricostruzione nel caso in cui il disegno sia di semplice riproduzione mentre se il logo/disegno/grafica dovesse risultare molto complesso il servizio di ricostruzione potrebbe avere dei costi aggiuntivi.

Il grafico ti contatterà in questo caso per comunicarti l'importo del supplemento per la ricostruzione in vettoriale, solo dopo la tua approvazione procederemo con la vettorializzazione della tua grafica.

Dopo avere verificato o ricostruito il file, l'operatore realizzerà una bozza grafica sulla base degli articoli da te acquistati. per esigenze particolare inviare una email al grafico riferendosi al numero di ordine.

**La bozza grafica rappresenta chiaramente:** 1) - posizionamento indicativo su ogni articolo acquistato 2) - proporzione indicativa della grafica sul prodotto 3) - indicazione dei colori di stampa (PANTONE SOLID COATED),lati di stampa, dimensioni di stampa, eventuali note.

4) - formato reale di stampa (stampabile in una normalissima stampante A4 ) in base al file

## **5. CONSEGNA DEI PRODOTTI**

Il prodotto verrà recapitato al Cliente, salvo imprevisti, entro il termine indicato nella comunicazione e-mail contenente la conferma d'ordine inviata dal Venditore. Tale data è comunque da considerarsi indicativa e, in ogni caso, il prodotto verrà consegnato tassativamente entro il termine massimo di trenta giorni dalla data di ricevimento della Conferma dell'Ordine da parte del Cliente e, in ogni caso, presuppone che sia stato regolarmente effettuato il pagamento.

Il Venditore, a sua discrezione, decidere di fare più consegne parziali. Tuttavia, in questo caso, il Cliente non sarà gravato di alcun costo aggiuntivo rispetto a quello previsto per un'unica consegna. La consegna viene sempre effettuata dal corriere al piano terra.

La merce viaggia a rischio e pericolo del Cliente. La spedizione effettuata dal Venditore è da intendersi in un'unica sede che verrà indicata dal Cliente durante la procedura di acquisto on-line.

Nel caso di assenza del Cliente all'atto della consegna, verrà rilasciato un avviso in seguito al quale il Cliente dovrà tempestivamente prendere contatto con il Venditore o con il vettore per concordare le modalità di consegna.

All'atto della consegna è onere del Cliente verificare che l'imballo non risulti danneggiato o manomesso e, in tali casi, dovrà specificarlo per iscritto nel documento di consegna del vettore apponendo la dicitura "accettato con riserva", indicando i segni visibili del danneggiamento o della manomissione. Omettendo tale procedura il Cliente non potrà richiedere il risarcimento dei danni al vettore.

E' esclusa ogni responsabilità del Venditore per ritardi, omissioni e disservizi nelle consegne, imputabili a caso fortuito o forza maggiore nonché per qualunque motivo inerente a prestazioni fornite da terze parti come, a mero titolo esemplificativo, i servizi offerti dai vettori per la spedizione dei prodotti.

Il Cliente, accettando come puramente indicativa la data di consegna indicata nella mail di Conferma Ordine inviata dal Venditore e accettando come data massima di consegna il termine di trenta giorni, sempre dalla data di Conferma Ordine, può tuttavia richiedere al Venditore una data di consegna diversa e specifica che avrà valore di "termine essenziale".

In tale ultimo caso dovrà inviare, tassativamente nello stesso giorno di effettuazione dell'ordine, una mail al Venditore indicando il numero di Ordine e la data scelta quale "termine essenziale" per la ricezione del prodotto. Il Venditore risponderà tempestivamente con mail accettando o rifiutando il "termine essenziale" proposto.

Nel caso in cui il Venditore accetta il "termine essenziale" richiesto dal Cliente verrà data esecuzione al contratto, nel caso di rifiuto verrà tempestivamente rimborsato l'importo pagato dal Cliente all'atto dell'Ordine di Acquisto. Il mancato rispetto del "termine essenziale" accettato dal Venditore comporta il diritto del Cliente alla restituzione della somma pagata per l'acquisto, ma esclude ogni responsabilità del Venditore per danni diretti e indiretti di qualunque natura subiti dal Cliente.

#### **INFORMAZIONI GENERALI**

Le presenti condizioni generali formano parte integrante del contratto di vendita on-line stipulato via Internet tra l'acquirente, che di seguito verrà "CLIENTE", e la ditta Serival di Sinisgalli Lorenzo che di seguito verrà definita "VENDITORE", e ne regolano le fasi preliminari, la conclusione e l'esecuzione.

Spuntando la casella "Accetto i termini e le Condizioni" durante la procedura di acquisto on-line, il Cliente accetta tutte le condizioni contrattuali proposte e di seguito riportate. In mancanza di tale espressa accettazione delle Condizioni Generali, non sarà possibile completare la procedura di acquisto on-line.

Il Fornitore si riserva il diritto di modificare le Condizioni Generali in qualunque momento e senza alcun preavviso. In ogni caso, le modifiche non avranno valore nei confronti degli ordini di acquisto ricevuti e conclusi prima della pubblicazione delle modifiche sul sito internet.

Con l'accettazione delle Condizioni Generali e con l'invio dell'ordine di acquisto, il Cliente esprime il consenso affinché tutte le comunicazioni vengano inviate e ricevute tramite posta

elettronica. Il Cliente sarà, inoltre, responsabile della correttezza dell'indirizzo di posta elettronica fornito e di tutte le informazioni inserite nell'ordine di acquisto o nel proprio account.

E' onere del Cliente leggere con attenzione le presenti Condizioni Generali di Vendita e tutte le informazioni utili all'acquisto presenti nella sezione "info" del sito <https://serival.it>.

Per qualunque domanda inerente le Condizioni Generali di Vendita, reclami, garanzie, privacy, comunicazione di recesso e rimborso, il Cliente dovrà contattare:

**Serival di Sinisgalli Lorenzo**

Via G. Fortunato,

30 85050 Paterno (PZ)

Tel. +39 0975341487

WhatsApp: +39 3315697141

Mail: [serival@tiscali.it](mailto:serival@tiscali.it)

**DEFINIZIONI**

**Cliente:** si intende qualsiasi soggetto (persona fisica o persona giuridica) che acquista i Prodotti attraverso il Sito web <https://serival.it>.

Serival di Sinisgalli Lorenzo: si intende la società che mette in vendita al dettaglio e/o ingrosso i Prodotti presenti sul Sito web **<https://serival.it>**

**Parti:** significa congiuntamente Serival di Sinisgalli Lorenzo e i Clienti.

Condizioni Generali di Vendita: si intendono le presenti condizioni generali di vendita.

**Ordini d'Acquisto:** si intendono gli ordini di acquisto dei Prodotti inviati dai Clienti, seguendo la procedura indicata nella sezione "Ordine di Acquisto e Conferma d'Ordine" delle Condizioni Generali di Vendita

**Conferma d'Ordine:** significa il messaggio inviato a mezzo e-mail dalla Serival di Sinisgalli Lorenzo con il quale comunica ai Clienti l'accettazione dell'Ordine di Acquisto.

**Bozza Grafica:** File elaborato ed inviato dal Venditore al Cliente contenente la grafica chiesta dal Cliente per la personalizzazione dei prodotti;

**Cancellazione Ordine per mancato pagamento:** L'Ordine viene annullato ed il contratto non produce effetti perché il Cliente non ha pagato entro quindici giorni dal ricevimento della Conferma d'Ordine;

**Cancellazione Ordine per mancata accettazione della Bozza Grafica:** L'Ordine viene annullato perché il Cliente non ha accettato la Bozza Grafica;

**1. OGGETTO DEL CONTRATTO**

Il contratto ha per oggetto la compravendita di abbigliamento e gadget, neutro o personalizzato, su richiesta del Cliente con grafiche stampate o ricamate, che la società venditrice pone in vendita on-

line, ovvero utilizzando il sistema di vendita a distanza tramite rete Internet, attraverso il sito

**<https://serival.it>**

## **2. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO**

- Le pubblicazioni di informazioni, servizi e prodotti attraverso il sito web <https://serival.it> non costituiscono un'offerta vincolante ai sensi dell'art. 1336 c.c.
  
- Inviando l'ordine d'acquisto, il Cliente dichiara di aver accettato integralmente le presenti Condizioni Generali di Vendita e di aver preso visione di tutte le informazioni contenute nella sezione "info" del sito **<https://serival.it>**
  
- Il contratto di compravendita, sia per il prodotto neutro sia per il prodotto personalizzato, si intenderà concluso tra le Parti nel momento in cui il Cliente riceverà la mail di conferma d'ordine da parte del Venditore contenente il riepilogo dell'ordine di acquisto effettuato dal Cliente.
  
- Le Parti stabiliscono espressamente che il Venditore darà esecuzione al contratto solo dopo avere ricevuto il pagamento a seguito dell'ordine effettuato. Nel caso in cui il Cliente non effettui il pagamento entro quindici giorni dal ricevimento della mail di Conferma d'Ordine l'acquisto effettuato sarà cancellato.

## **10. GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ**

La garanzia di conformità del prodotto venduto è di dodici mesi e decorre dalla data di consegna dello stesso.

Il Venditore garantisce esclusivamente che i prodotti sono conformi all'uso a cui sono destinati e che non presentano vizi di conformità.

I reclami proposti dal Cliente per difformità del prodotto acquistato devono essere proposti in forma scritta mediante e-mail entro otto giorni dalla consegna dei prodotti, pena la decadenza da ogni diritto.

La mail dovrà contenere: 1) numero dell'ordine effettuato; 2) numero fattura Venditore; 3) data spedizione prodotto (data bolla di spedizione); 4) vizi riscontrati; 5) fotografie del prodotto non conforme con dettaglio del vizio riscontrato; 6) nome e recapiti della persona di riferimento da contattare.

Il Venditore si riserva la facoltà di esaminare la fondatezza dei reclami presso la propria sede o esaminando le fotografie allegate alla mail di contestazione. Le spese di spedizione per il ritiro dei prodotti viziati sono a carico del Venditore e qualora il reclamo proposto nelle modalità sopra indicate si riveli fondato il Venditore provvederà, a sua discrezione, nel termine di 30 giorni alla restituzione della somma pagata o alla sostituzione del prodotto difforme.

E' fatto salvo il diritto del Venditore, prima di procedere con il rimborso o con la sostituzione del prodotto, alla restituzione della fornitura contestata. Nel caso in cui i reclami si rivelassero infondati, il Venditore potrà addebitare le spese di spedizione e dell'ispezione al Cliente.

#### **11. DIFFORMITÀ DI PRODUZIONE E TECNICHE, TOLLERANZE**

Tutti i prodotti sono raffigurati e resi visibili sul sito "<https://serival.it>" in modo accurato e corrispondente alle caratteristiche possedute.

Tuttavia, il Venditore non può garantire, allo stato della tecnica, l'esatta corrispondenza tra il prodotto reale e l'immagine e i colori dello stesso così come potrebbero apparire sul monitor del Cliente. Per gli stessi motivi, il Venditore non può garantire l'esatta corrispondenza tra i colori della "Bozza Grafica" visualizzati sul monitor del Cliente e quelli reali risultanti dal processo di stampa.

Il Venditore, pertanto, si riserva espressamente la possibilità che il prodotto presenti delle differenze minime in relazione alle caratteristiche dei materiali, colori e misura.

Eventuali differenze "quantitative" tra quanto ordinato e quanto eseguito dal Venditore sono ammesse, salvo patto contrario scritto, con un margine di tolleranza del - 5% rispetto al quantitativo indicato nell'ordine. Trattandosi di lavorazioni artigianali, sono ammesse differenze "qualitative" con una tolleranza del 5% sul totale dei prodotti ordinati dello stesso tipo. Su ordini di più prodotti la tolleranza del 5% deve intendersi riferita a ogni singola tipologia di prodotto.

Nel caso in cui si verificassero delle differenze "quantitative" o "qualitative", nei limiti sopra esposti, sarà generata una nota credito corrispondente al valore dei prodotti fallati e non consegnati o sarà proposto un buono sconto di pari importo. Spetta al Cliente la scelta tra la nota credito o il buono sconto.

#### **12. LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ**

La tipologia di prodotti presenti sul sito <https://serival.it> e la loro disponibilità potranno variare in qualsiasi momento e il Cliente, accettando le presenti condizioni generali di vendita, accetta che ciò non comporti alcuna responsabilità da parte del Venditore nei confronti dello stesso per qualsiasi variazione di disponibilità sia parziale che totale.

In caso di indisponibilità sopravvenuta di un Prodotto indicato come disponibile al momento dell'invio dell'Ordine di Acquisto da parte del Cliente, il Venditore informerà tempestivamente il Cliente a mezzo e-mail che il prodotto non è disponibile e, nel caso in cui il Cliente non vorrà sostituirlo con uno disponibile, sarà rimborsato l'importo pagato all'atto dell'acquisto. In ogni caso è esclusa la responsabilità del Venditore per l'indisponibilità sopravvenuta dei prodotti.

Con l'accettazione delle condizioni generali di vendita, le Parti concordano che il Venditore non potrà in nessun caso essere ritenuto responsabile dei danni di qualsiasi natura o dei mancati guadagni subiti dal Cliente a causa della mancata evasione dell'ordine o mancata consegna dei prodotti ordinati.

Viene escluso ogni diritto del Cliente a un risarcimento danni o indennizzo, nonché qualsiasi responsabilità contrattuale o extracontrattuale per danni diretti o indiretti a persone fisiche o giuridiche e/o cose, provocati dalla mancata accettazione, anche parziale, di un ordine.

#### **14. DIRITTO DI RECESSO**

Per i Clienti professionali non è ammesso il diritto di recesso, sia per i prodotti neutri che per quelli personalizzati. (in ogni caso, ai sensi e per gli effetti dell'art. 5 comma 3 D. Lgs. 185/99, il diritto di recesso non è applicabile alla merce personalizzata).

#### **15. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

Le parti dichiarano di scegliere quale legge applicabile al contratto ed alle obbligazioni dallo stesso nascenti quella della Repubblica Italiana, alla quale fanno integrale rinvio per quanto non espressamente disposto nel presente contratto. In particolare il contratto è disciplinato dalle norme in materia di commercio elettronico (D. Lgs. n. 70/2003), dal Codice Civile italiano e da tutte le norme dell'ordinamento giuridico italiano ad esso applicabili.

Qualsiasi controversia dovesse insorgere tra le parti in relazione all'interpretazione, esecuzione o risoluzione del presente contratto e degli obblighi o responsabilità da esso nascenti sarà competente, in via esclusiva, il Foro di Palermo e ciò non solo in deroga all'ordinaria competenza territoriale ma anche con la volontà di esclusione dei Fori facoltativi per le cause relative a diritti di obbligazione. Il Foro di Potenza non potrà subire mutamenti neanche per ragioni di connessione o continenza di lite.

Ai sensi e per gli effetti di cui agli art. 1341 e 1342 Codice Civile Italiano, il Cliente, dichiara di avere preso attenta e specifica conoscenza e visione di questo documento e li approva ed accetta espressamente