

# Condiciones generales de Caffè Italia

Condiciones válidas hasta el 17/09/2024

Caffè Italia – [www.coffeeitalia.es](http://www.coffeeitalia.es)

## INFORMACIÓN DE ENVÍO

Para garantizar una entrega más rápida y segura, todos los productos son manejados por mensajeros profesionales (fedex, DHL, etc.). Para entregas dentro de España y el resto de la Unión Europea realizamos servicios de entrega estándar en un plazo de 4 días hábiles, para las Islas Baleares, un plazo de 5 días y para las islas Canarias, el plazo de entrega es de 9 días laborable.

En el caso de las Islas Canarias rogamos nos contacten para obtener mas informacion relativa a aduana y los gastos de envíos. La entrega, en cualquiera de los casos, se realizarán en horario laboral de lunes a viernes, siendo notificadas por el equipo de Caffè Italia a través de un correo electrónico. Lamentablemente, no es posible elegir la fecha ni la hora de entrega. No obstante, puede ponerse en contacto con la empresa de transporte para solicitar un cambio en la fecha de entrega de la mercancía.

Todos los artículos de nuestra pagina web se pueden comprar en línea. El almacén no está abierto al público. A la recepción de la mercancía, cada paquete debe ser revisado sistemáticamente para detectar e indicar por escrito, a su entrega, cualquier tipo de anomalía. También es necesario informar al mensajero sobre cualquier tipo de anomalía relacionada con la entrega. No se aceptarán reclamos realizadas con procedimientos alternativos a esta modalidad.

En caso de problemas relacionados con la entrega, indique los problemas encontrados en el albarán de entrega (obligatorio) y contáctenos lo antes posible. No se aceptarán reclamaciones realizadas después de 48 horas desde el día de la entrega.

Hacemos todo lo posible para garantizar que los productos sean recibidos a tiempo, para cumplir con los plazos establecidos, le aconsejamos que compruebe la dirección de envío e introduzca una dirección de correo electrónico y un número de teléfono al realizar el pedido.

Todos los productos se embalan cuidadosamente en nuestro almacén con un embalaje especialmente reforzado. El embalaje es un factor importante en los envíos de nuestros productos. Todos los productos se preparan cuidadosamente utilizando embalajes reforzados. Cada paquete contiene poliestireno para proteger mejor no solo la mercancía, sino también el embalaje original, con el fin de garantizar que el cliente reciba los productos en perfectas condiciones, Caffè Italia se compromete por su propia cuenta a garantizar que todos los productos cumplan con los requisitos y las condiciones de seguridad en todas las etapas del envío. Todos los procedimientos de embalaje se elaboran cuidadosamente a mano en nuestro almacén. El embalaje original, que recibimos de las empresas que representamos, es a su vez verificado por nuestro equipo de servicio de calidad.

Seguimos cuidadosamente todas las fases del embalaje para garantizar la integridad del producto a su entrega. La alta calidad del cartón ondulado en forma rígida que utilizamos, garantiza la resistencia y protección del producto en todas las etapas de entrega.

## **GARANTÍA Y SERVICIO POST VENTA**

Los gastos de las reparaciones en garantía están subvencionados por los fabricantes dentro del período de cobertura de la garantía. Ofrecemos la garantía estándar de 2 años. La duración total del período de garantía de un producto comienza a partir de la fecha de compra. La garantía no cubre daños resultantes de accidentes, mal uso, abuso, alteración, desgaste normal asociado con el uso, piezas eléctricas, sobrecargas eléctricas o unidades que hayan sido modificadas o utilizadas con fines comerciales. En caso de mal funcionamiento o productos defectuosos, es necesario organizar las operaciones de devolución de acuerdo con las mismas reglas establecidas en el formulario de devolución.

Si dentro de los 14 días posteriores a la fecha de entrega, el artículo que ha recibido está defectuoso, comuníquese con Caffè Italia por correo electrónico a la dirección de correo electrónico [info@coffeitalia.es](mailto:info@coffeitalia.es). En caso de reparación o sustitución de su producto, es responsabilidad del cliente embalar correctamente la mercancía antes de enviar el artículo al servicio de reparación. Los daños al dispositivo durante el transporte no están cubiertos por la garantía. El riesgo de daños durante el transporte es muy alto, por lo que debe proteger su dispositivo de forma adecuada.

Prepare la máquina siguiendo estas instrucciones de seguridad para evitar problemas o golpes durante el transporte. Por tanto, le pedimos que: Vacíe el circuito de agua y todos los recipientes, el agua del tanque, el café, la bandeja de goteo. Limpie a fondo la máquina de café. Se aplicará un posible servicio de limpieza, con un coste adicional de 20 € si nuestros técnicos se ven obligados a limpiar la máquina antes de proceder a la reparación; Embale la máquina en su embalaje original con protectores de poliestireno incluidos. Si el paquete original no ha sido almacenado, asegúrese de usar doble espesor y una buena envoltura de burbujas fuerte alrededor de la máquina.

No incluya ningún accesorio (portafiltros, filtros, etc.) que a menudo se dañan debido a golpes durante el transporte. Sin embargo, estos accesorios deben enviarse cuando sea necesario para encontrar una solución al problema diagnosticado.

A la recepción de la mercancía, cada paquete deberá ser revisado sistemáticamente con el fin de detectar e indicar por escrito, en el albarán de entrega, cualquier tipo de anomalía relativa a la entrega. Cualquier anomalía debe ser comunicada por escrito mediante la firma con reserva en el paquete entregado. En caso de daños en el embalaje original y en el producto adquirido, es importante que la anomalía sea comunicada exclusivamente por correo electrónico a la dirección [info@coffeitalia.es](mailto:info@coffeitalia.es) en un plazo máximo de 10 días desde la fecha de envío del pedido. No se aceptará ninguna reclamación realizada con procedimientos alternativos a este método.

En caso de solicitud de devolución, las siguientes informaciones debe incluirse con el producto:

- Número de pedido o copia del recibo electrónico.
- Nombre y apellido con número de teléfono relativo.

- Correo Electrónico.
- El motivo de la devolución (descripción del problema de mal funcionamiento o código de error informado por la máquina).

Este servicio de soporte solo será proporcionado para productos comprados en nuestro sitio web. Para compras de otros proveedores, haremos todo lo posible, pero no podremos ofrecer un servicio de soporte completo para cada necesidad.

## QUÉ HACER EN CASO DE FALLO

Los procedimientos para activar el servicio de atención al cliente son los siguientes: Póngase en contacto con nuestro servicio de atención al cliente por correo electrónico a [info@coffeeitalia.es](mailto:info@coffeeitalia.es)

Comuníquese con precisión la naturaleza y el tipo de fallo. Una vez recibida su solicitud, le enviaremos el procedimiento completo de envío de la máquina al servicio técnico. Sin nuestra autorización, la máquina no será aceptada para reparaciones.

## CENTROS DE ASISTENCIA

La garantía de los productos vendidos por Caffè Italia es de 2 años para uso doméstico, 1 año para usos de carácter comercial. La garantía cubre todos los defectos de fabricación. Los productos vendidos por Caffè Italia están garantizados en cuanto a repuestos y servicios de mano de obra. La garantía no cubre daños resultantes de accidentes, caída del dispositivo, abuso, mal uso del fabricante, abuso, alteración, desgaste normal asociado con el uso, falta de mantenimiento con consecuencias específicas, piezas eléctricas, sobrecargas o unidades que hayan sido modificadas o utilizadas para propósitos comerciales.

Tenga en cuenta que la condición inicial de todas las máquinas recibidas de nuestros centros autorizados será evaluada por un oficial técnico que determinará la elegibilidad para acceder a los servicios de reparación de garantía.

## PRIVACIDAD DE DATOS

Utilizamos técnicas de seguridad para proteger adecuadamente la información y los datos confidenciales de los usuarios con el fin de evitar el acceso no autorizado, ya sea dentro o fuera de la empresa. El acceso a la información del cliente está limitado a los empleados que tienen una necesidad legítima de acceder a la información del cliente para completar las transacciones que tienen lugar en el sitio web.

De conformidad con el Capítulo IV, art. 25, c. 6 «Transferencia de datos personales a terceros países» de la Directiva 95/46 / CE, los datos podrán ser transferidos a países no pertenecientes a la UE o al Espacio Económico Europeo que garantizan, en todo caso, un nivel adecuado de protección de los datos. En todo caso, el tratamiento se llevará a cabo en la forma prevista por esta información y lo dispuesto en la ley.

## MÉTODO DE PAGO

Comprar en Caffè Italia es rápido y sencillo por medio de nuestra página web. Se aceptan 3 formas de pago y las condiciones de pago establecidas son tarjeta de crédito, transferencia bancaria, paypal, amazon pay.

## DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS

Caffè Italia asegura al cliente de acuerdo con las disposiciones del Código del Consumidor (artículos L.121-20) para el derecho de desistimiento. El cliente dispone de un plazo de 14 días desde la fecha de entrega para devolver el producto. Si el cliente decide devolver el producto, debe enviar la solicitud por correo electrónico a la dirección [info@coffeeitalia.es](mailto:info@coffeeitalia.es). De esta forma el cliente siempre recibirá una confirmación vía correo electrónico para devolver la mercancía.

El cliente dispone de un plazo de 8 días desde la fecha de la autorización electrónica para devolver el producto con el fin de obtener un cambio o devolución. Todos los productos deben devolverse sin usar, sin abrir y en condiciones de reventa.

Todos los productos deben devolverse a nuestra oficina de logística. La dirección de devolución se comunicará en base a la declaración de confirmación que recibirá por correo electrónico.

Los productos deben devolverse en perfectas condiciones para su reventa en su embalaje original sin rastro de daños o mal funcionamiento. Recuerde de darnos su nombre y dirección, número de transacción y una copia del recibo de compra.

Sin perjuicio del cumplimiento de las reglas anteriores, Caffè Italia reembolsará el precio del producto devuelto, por la cantidad ingresada en el pedido de devolución, dentro de los 30 días posteriores a la recepción del producto. Si el cliente pagó con tarjeta de crédito, la devolución se realizará directamente a la tarjeta de crédito o mediante transferencia bancaria.

En caso de devolución de un producto claramente usado, el importe reembolsable se reducirá en un porcentaje del 10-30% sobre el precio de compra del producto.

En caso de devolución de artículos con piezas o accesorios faltantes, este porcentaje puede llegar hasta el 50% del precio de compra del producto.

Todos los productos que se utilizarán no se pueden reembolsar más allá del período de 14 días a partir de la fecha de recepción del artículo.

Si tiene alguna pregunta, no dude en contactarnos a [info@coffeeitalia.es](mailto:info@coffeeitalia.es)