

# **CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA**

- 1. INFORMAZIONI GENERALI**
- 2. DEFINIZIONI**
- 3. OGGETTO DEL CONTRATTO**
- 4. NORMATIVA APPLICABILE**
- 5. CANCELLAZIONE DEGLI ORDINI**
- 6. PREZZI E SPESE DI SPEDIZIONE**
- 7. MODALITA' DI PAGAMENTO**
- 8. FATTURE**
- 9. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE**
- 10. MODALITÀ DI CONSEGNA**
- 11. AREE DI CONSEGNA**
- 12. INDISPONIBILITÀ DEI PRODOTTI**
- 13. DIRITTO DI RECESSO E SOLUZIONE "SODDISFATTI O RIMBORSATI"**
- 14. GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ**
- 15. RECLAMI**
- 16. TUTELA DEI MINORI**
- 17. PROPRIETÀ INTELLETTUALE**
- 18. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**
- 19. MODIFICHE O VARIAZIONI ALLE CONDIZIONI**
- 20. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**
- 21. CONTATTI**

# CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

## 1. INFORMAZIONI GENERALI

Le presenti Condizioni Generali di Vendita (CGV) disciplinano la vendita al dettaglio di prodotti alimentari e cosmetici a marchio "Fratelli Carli" effettuata in Italia dalla Fratelli Carli S.p.A. Società Benefit e rivolta ai Clienti che acquistano i prodotti dal sito, tramite telefono/fax e/o per corrispondenza. Per ulteriori informazioni sulle modalità d'acquisto è possibile consultare la pagina "Servizi" o la sezione "FAQ" del sito.

Fratelli Carli invita il Cliente a prendere visione delle presenti CGV, che sono raggiungibili dal footer del sito e vengono messe a disposizione del Cliente, oltre che sul sito, sui cataloghi cartacei. Per acquisti di prodotti al di fuori dell'Italia e per conoscere i Paesi esteri in cui è possibile effettuare acquisti la Fratelli Carli invita i Clienti a scegliere sul sito il Paese d'interesse nonché a consultare le relative Condizioni di Vendita.

## 2. DEFINIZIONI

Nell'interpretazione delle Condizioni Generali di Vendita i seguenti termini devono intendersi nel senso qui di seguito riportato:

Venditore: Fratelli Carli S.p.A. Società Benefit, con sede legale in Via Garessio 11 - 18100 Imperia.

Sito: il sito internet [www.oliocarli.it](http://www.oliocarli.it).

Corrispondenza: invio postale dei moduli d'ordine mediante i quali è possibile effettuare un acquisto.

Merce/Prodotti: prodotti alimentari a marchio "Fratelli Carli".

Consumatore: persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

Professionista: persona fisica o giuridica che esercita attività commerciale, imprenditoriale, artigianale o professionale.

Cliente/i: Consumatore che possiede la maggiore età e/o Professionista che acquista la merce e a cui si applicheranno indifferentemente queste CGV.

## 3. OGGETTO DEL CONTRATTO

La presentazione dei prodotti sul sito e sui cataloghi cartacei rappresenta un'offerta al pubblico ed è rivolta a persone fisiche maggiorenni e a persone giuridiche, escluse coloro che facciano commercio nell'ambito dell'esercizio di un'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale.

Le caratteristiche dei prodotti sono indicate e descritte sul sito e sui cataloghi cartacei.

Le immagini inserite sul sito e/o nei cataloghi cartacei a descrizione dei prodotti hanno uno scopo illustrativo, sono puramente indicative e non costituiscono elemento contrattuale.

L'invio dell'ordine verrà considerato come una proposta contrattuale di acquisto rivolta dal Cliente alla Fratelli Carli per i prodotti scelti, considerati ciascuno singolarmente.

Il Cliente accetta che contestualmente all'invio dell'ordine potrebbe ricevere all'indirizzo mail eventualmente indicato una comunicazione di presa in carico dell'ordine contenente il suo riepilogo, il prezzo pattuito e tutte le informazioni obbligatorie per legge e, successivamente, via mail o via sms (se il cliente ci ha fornito questi recapiti) i messaggi contenenti l'avviso di spedizione e di programmazione della consegna dei prodotti ordinati. La ricezione dei messaggi non costituisce accettazione della proposta di acquisto.

In ogni caso il cliente riceverà conferma per iscritto di tutte le informazioni alla consegna della merce.

Solo al momento della consegna della spedizione si intenderà concluso il contratto di vendita a distanza (di seguito, "Contratto") ai sensi dell'art. 50 e ss. del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206.

#### **4. NORMATIVA APPLICABILE**

Il Contratto è disciplinato dalle presenti CGV oltre che, in quanto applicabili, dalle disposizioni D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito, "Codice del Consumo") e ss.mm.ii. e per la vendita sul sito del D. Lgs. n. 70/2003 e ss.mm.ii., ove applicabili, nonché dalle disposizioni del Codice Civile, per quanto qui già non espressamente previsto.

#### **5. CANCELLAZIONE DEGLI ORDINI**

Il Cliente potrà cancellare l'ordine fino a che non sia stato preparato per il processo di spedizione. In questo caso non sarà addebitato alcun costo. È fatto salvo il diritto di recesso ai termini e alle condizioni indicate nell'apposito paragrafo 13.

La Fratelli Carli mette a disposizione dei Clienti registrati al sito uno strumento online per la visualizzazione dello stato corrente dei loro ordini, effettuati da uno qualsiasi dei canali e per l'eventuale cancellazione.

Il Cliente può procedere alla cancellazione anche chiamando il numero di telefono: 0183/7080 o scrivendo all'indirizzo [ordini.it@fratellcarli.com](mailto:ordini.it@fratellcarli.com).

#### **6. PREZZI E SPESE DI SPEDIZIONE**

I Prezzi esposti sono validi solo per l'Italia e comprensivi di I.V.A., recipienti, imballaggi. Potrebbero esserci differenze di prezzo tra i prodotti riportati nei Cataloghi cartacei e quelli presentati sul sito internet [www.oliocarli.it](http://www.oliocarli.it) e/o nelle offerte riservate ai Professionisti.

I prezzi possono subire variazioni, sia in aumento che in diminuzione. La Fratelli Carli invita il Cliente a verificare il prezzo indicato prima dell'effettuazione dell'ordine.

Qualora, a causa di disguidi o altri inconvenienti imputabili al funzionamento dei sistemi informatici, sia indicato per errore un prezzo diverso da quello effettivo, la Fratelli Carli contatterà tempestivamente il Cliente per verificare se desidera ugualmente acquistare il prodotto al prezzo corretto o rinunciare all'ordine.

La consegna all'indirizzo indicato dal Cliente è compresa nel prezzo esposto nel caso di ordini di importo superiore a 100 Euro. Negli altri casi, il contributo alle spese di consegna è pari a 6,90 Euro.

#### **7. MODALITA' DI PAGAMENTO**

Le modalità di pagamento dell'ordine che il Cliente può utilizzare, a prescindere dal canale attraverso il quale viene effettuato l'acquisto, sono:

a) in contrassegno alla consegna della merce: in contanti, con assegno bancario e, nella maggior parte del territorio se presente la copertura dati cellulare, con Bancomat e Carta di Credito Contactless. In ogni caso, il pagamento in contanti è consentito per importi non superiori al limite fissato per legge, da consegnarsi al corriere al momento della consegna della merce;

b) attraverso strumenti elettronici da indicare al momento dell'ordine: Carte di Credito convenzionate, PayPal, Amazon Pay, Apple Pay (solo da dispositivi Apple), Klarna La Fratelli Carli utilizza il gateway bancario di Adyen per tutti i pagamenti elettronici. Possono essere utilizzate carte di credito emesse da qualunque banca, purché appartenenti ai circuiti autorizzati. Con questi sistemi l'addebito sarà contestuale all'ordine. In caso di anomalie o irregolarità risultanti all'atto dell'autorizzazione e/o del pagamento, la Fratelli Carli si riserva la facoltà di non accettare l'ordine e/o di risolvere l'eventuale contratto concluso senza che il Cliente abbia diritto al risarcimento di eventuali danni o a far valer altre pretese.

La Fratelli Carli si riserva di aggiungere ulteriori metodi elettronici di pagamento, indicandoli sul sito.

Per i soli ordini per corrispondenza, telefonici e via fax si potranno utilizzare inoltre i seguenti metodi di pagamento:

c) anticipatamente a mezzo bonifico, assegno, versamento in c.c.p. Eventuali spese di bonifico e di versamento restano a carico esclusivamente del Cliente.

## **8. FATTURE**

La Fratelli Carli è esonerata dall'obbligo di emissione della fattura nei confronti dei Consumatori secondo l'articolo 22 del D.P.R. n. 633/72, l'art. 2, lett. oo), del D.P.R. 21 dicembre 1996 n. 696 e dell'articolo 1, comma 1, lett. a) del D.M. 10 maggio 2019. Sussiste invece l'obbligo nei confronti del Professionista.

I Clienti che acquistano tramite il sito e necessitano di fattura devono farne richiesta al momento dell'ordine. Se gli stessi ordineranno mediante telefono o posta, dovranno fare la medesima richiesta e fornire gli stessi dati.

## **9. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE**

Il Cliente si impegna a rilasciare in fase di ordine le informazioni necessarie alla consegna della merce in modo completo, veritiero e corretto e a non effettuare ordini in modo tale da causare, o da poter causare, interruzioni, danni o malfunzionamenti alle attività di Fratelli Carli, o per fini fraudolenti, o comunque per commettere attività illecite, o per arrecare disturbo o pregiudizio alla Fratelli Carli o a terzi. In tali casi, l'ordine potrà essere annullato, l'account personale del soggetto che ha effettuato l'ordine bloccato ed eventualmente potranno essere informate le autorità competenti.

Il Cliente registrato al sito si impegna a custodire con diligenza le credenziali di accesso al sito ed è l'unico responsabile di tutte le attività svolte a nome del suo account.

Il Cliente è l'unico responsabile delle dichiarazioni rese in fase di registrazione al sito, o di ordine e di eventuali errori riportati nelle informazioni necessarie alla corretta consegna della merce.

Pertanto, la Fratelli Carli non è responsabile per mancato recapito della merce acquistata determinata da errori del Cliente nell'indicazione dell'indirizzo di spedizione.

## **10. MODALITÀ DI CONSEGNA**

La Fratelli Carli consegna direttamente all'indirizzo indicato dal Cliente al momento dell'ordine; le merci ordinate viaggiano pertanto completamente a rischio della Fratelli Carli.

La verifica dell'integrità della spedizione della merce spetta al Cliente al momento della consegna della stessa. Il Cliente dovrà quindi controllare l'integrità dei colli e la corrispondenza quantitativa e qualitativa dei prodotti.

In caso di eventuali danni o ammanchi, il Cliente dovrà segnalarlo tempestivamente al corriere. In tali casi la Fratelli Carli invita il Cliente a rifiutare la consegna.

L'accettazione della merce senza che il Cliente abbia opposto una contestazione o riserva al corriere che dovrà essere annotata nel documento di trasporto equivale a riconoscimento della conformità della consegna della merce acquistata per quantità e per qualità. È fatto salvo il diritto di recesso ai termini e alle condizioni indicate nell'apposito paragrafo 13.

A seconda dell'area di destinazione della merce, le consegne potranno avvenire in un arco di tempo che varia, salvo contrattempi, dai 2 ai 15 giorni dalla ricezione dell'ordine. La Fratelli Carli prega il Cliente di considerare che i tempi stimati di invio e consegna dei prodotti sono puramente indicativi e non è possibile farvi totale affidamento. Nel caso di bonifico bancario e versamento in c.c.p. anticipato, la spedizione avverrà non appena verificato l'effettuato accredito sul conto corrente di Fratelli Carli. Per tale motivo potrebbero essere necessari alcuni giorni lavorativi in più. I corrieri non sono autorizzati a lasciare la merce acquistata incustodita. Pertanto, il Cliente in fase di ordine è pregato di esprimere annotazioni sulle preferenze della consegna.

## **11. AREE DI CONSEGNA**

La Fratelli Carli effettua le consegne su tutto il territorio nazionale avvalendosi, per la maggior parte delle regioni, di un proprio sistema distributivo.

## **12. INDISPONIBILITÀ DEI PRODOTTI**

Qualora i prodotti ordinati risultassero temporaneamente indisponibili, la Fratelli Carli provvederà ad informarne tempestivamente il Cliente tramite e-mail oppure – in caso di mancanza di indirizzo e-mail – al telefono, ferma restando la facoltà del Cliente di rinunciare all'ordine.

All'esito negativo della verifica di disponibilità del prodotto seguirà, se il pagamento è avvenuto tramite sistemi elettronici (Paypal, Apple pay ecc.) lo storno del pagamento stesso; se il pagamento è avvenuto con carta di credito, lo storno dell'intero addebito e il riaddebito al netto del prezzo del prodotto non disponibile; se il pagamento è avvenuto anticipatamente, l'integrale rimborso del prezzo eventualmente già corrisposto dal Cliente tramite bonifico bancario al codice IBAN che sarà comunicato dal Cliente o tramite assegno.

## **13. DIRITTO DI RECESSO E SOLUZIONE “SODDISFATTI O RIMBORSATI”**

Il Cliente ha diritto di recedere dal contratto e procedere alla restituzione delle merci, purché siano integre e nelle stesse condizioni in cui sono state consegnate (a meno che il prodotto non sia stato di suo gradimento), senza dover fornire alcuna motivazione o sostenere alcun costo anche dopo i 14 giorni previsti dal Codice del Consumo per il diritto di recesso. Il Cliente, se non è soddisfatto dei prodotti ricevuti, potrà segnalare il problema secondo la modalità indicata nelle “FAQ” dandone avviso alla Fratelli Carli oppure chiamando il numero di telefono 0183 7080 o scrivendo all'indirizzo [servizio.clienti.it@fratellcarli.com](mailto:servizio.clienti.it@fratellcarli.com) Sulla base di quanto richiesto dal Cliente, la Fratelli Carli

garantisce il reso per 90 giorni secondo la formula "soddisfatti o rimborsati". Pertanto, in tali casi sostituirà il prodotto o rimborserà l'importo pagato.

Se dal Cliente è stata incaricata del ritiro dell'ordine una persona di fiducia, il diritto di recesso decorre dal giorno della consegna del prodotto alla persona designata. La Fratelli Carli effettuerà il rimborso tramite bonifico al codice IBAN che sarà comunicato dal Cliente o tramite assegno.

Nelle zone servite dal sistema distributivo della Fratelli Carli il ritiro della merce è a cura dell'Azienda e dunque il Cliente non deve sostenere nessun onere. In ogni caso, eventuali costi di spedizione sostenuti dal Cliente per la restituzione della merce alla Fratelli Carli saranno rimborsati insieme al prezzo della merce e agli eventuali contributi pagati dal Cliente.

## **14. GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ**

Tutti i prodotti acquistati godono della garanzia legale.

Alla vendita dei Prodotti nei confronti del Cliente Fratelli Carli applica la garanzia legale di conformità prevista dagli artt.128-135 septies del Codice del Consumo. La Fratelli Carli è responsabile nei confronti del Cliente di qualsiasi difetto di conformità dei prodotti venduti esistente al momento della consegna dei prodotti medesimi e che si manifesta entro il termine di due anni dalla consegna, restando salvo il termine più breve della data del termine minimo di conservazione o di scadenza indicata sul prodotto. Il difetto di conformità deve essere denunciato dal Cliente entro il termine di 2 mesi dalla data in cui ha scoperto il difetto. Salvo prova contraria, si presume che i difetti di conformità che si manifestano entro 1 anno dalla consegna del prodotto esistessero già a tale data, a meno che tale ipotesi sia incompatibile con la natura del prodotto (ad esempio perché deperibile o perché soggetto a scadenza più breve) o con la natura del difetto di conformità (ad esempio, per lievi deterioramenti derivanti dall'usura). Sono in ogni caso esclusi dalla garanzia legale i danni e/o anomalie che sono stati procurati dal Cliente e non derivano da un difetto di conformità. L'azione diretta a far valere i difetti dei prodotti venduti si prescrive in 26 mesi dalla consegna dei prodotti stessi.

Nei casi di cui al punto precedente il Cliente ha diritto al ripristino, senza spese, della conformità del prodotto mediante sostituzione, oppure ad una riduzione proporzionale del prezzo o alla risoluzione del contratto secondo le previsioni del Codice del Consumo.

La denuncia di eventuali difetti e non conformità dovrà essere trasmessa dal Cliente ai recapiti della Fratelli Carli indicati al paragrafo 13 o sul sito, con indicazione del difetto e/o della non conformità riscontrati, nonché la relativa documentazione comprovante la data di acquisto. Una volta ricevuta tale segnalazione, la Fratelli Carli contatterà il Cliente per la fruizione da parte sua della garanzia legale entro un tempo ragionevole, tenuto conto del tipo di prodotto, natura del difetto e possibilità di sostituirlo. Qualora si possa rimediare al difetto di conformità mediante sostituzione, Fratelli Carli comunicherà tempestivamente al Cliente le modalità e tempistiche per il ritiro dei beni, che avverrà, in ogni caso, senza spese per il Cliente.

## **15. RECLAMI**

Fermo restando le denunce di non conformità, per qualsiasi segnalazione, lamentela o richiesta di informazioni è possibile contattare direttamente l'indirizzo [servizio.clienti.it@fratellincarli.com](mailto:servizio.clienti.it@fratellincarli.com) citando eventualmente il numero dell'ordinazione assegnato alla conclusione dell'ordine riportato nella conferma ordine inviata via e-mail, se ricevuta.

La Fratelli Carli informa il Cliente che la Commissione Europea fornisce una piattaforma per la risoluzione alternativa extra-giudiziale delle controversie, accessibile sul sito <http://ec.europa.eu/odr>. Attraverso la piattaforma ODR il Cliente potrà inviare reclamo attivando la

procedura di risoluzione online della controversia. L'indirizzo e-mail del Venditore da inserire nel reclamo è: [servizio.clienti.it@fratellicarli.com](mailto:servizio.clienti.it@fratellicarli.com). Se il tentativo di composizione amichevole dovesse fallire, la controversia sarà devoluta all'Autorità Giudiziaria del Foro di residenza o domicilio del Cliente che ha competenza territoriale esclusiva e inderogabile.

## **16. TUTELA DEI MINORI**

I minori di 18 anni non sono autorizzati, se non sotto il controllo di un familiare adulto, a trasmettere ordini tramite il modulo d'ordine on line.

La Fratelli Carli non si assume alcuna responsabilità in ordine alle dichiarazioni sull'età non veritiere eventualmente rese in fase di acquisto dei prodotti.

## **17. PROPRIETÀ INTELLETTUALE**

La Fratelli Carli ha ogni e più ampio diritto di proprietà intellettuale sul Sito, sui brand "Fratelli Carli", "Olio Carli" e sui contenuti e materiali ivi pubblicati (nomi a dominio, marchi, testi, immagini, etc.).

Non è consentito estrarre e/o riutilizzare, modificare, trasferire neanche con strumenti di mining, robot o di Intelligenza Artificiale, sistematicamente parti del materiale e/o dei contenuti del Sito e/o dei cataloghi cartacei senza il preventivo ed espresso consenso scritto della Fratelli Carli.

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

Le presenti CGV sono regolate e devono essere interpretate ai sensi della legge italiana.

La lingua in cui è concluso il Contratto è l'italiano. In caso di contrasto tra eventuali versioni delle Condizioni Generali predisposte in una lingua diversa dall'italiano (destinate ad altri ambiti territoriali) e accettate dal Cliente prevalgono in ogni caso il significato e l'interpretazione delle presenti CGV.

Per qualsiasi controversia derivante dall'interpretazione delle presenti CGV o dalla loro esecuzione o riguardante la risoluzione del presente contratto di vendita a distanza ai sensi dell'art. 63 del Codice del Consumo, la competenza territoriale inderogabile è del giudice del luogo di residenza o di domicilio del Cliente stesso, se ubicati in Italia.

## **19. MODIFICHE O VARIAZIONI ALLE CONDIZIONI**

La Fratelli Carli si riserva il diritto di modificare il Sito, i cataloghi e le presenti Condizioni Generali di Vendita in qualsiasi momento per offrire nuovi prodotti o servizi, ovvero per conformarsi a disposizioni di legge o di regolamenti.

Il Cliente sarà soggetto alle politiche e ai termini delle CGV di volta in volta vigenti nel momento in cui ordina i prodotti, salvo che eventuali modifiche non siano richieste dalla legge applicabile o dalle autorità competenti (in tale ultimo caso, le modifiche dovranno applicarsi anche agli ordini effettuati in precedenza).

Qualora una disposizione delle presenti CGV dovesse essere del tutto o in parte invalida, nulla e/o inefficace, o per qualunque motivo inapplicabile, le restanti disposizioni delle CGV rimarranno in ogni caso valide ed efficaci.

Per quanto non espressamente previsto dalle presenti CGV si applicano le norme di legge italiana vigenti.

## **20. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

Per informazioni sul trattamento dei dati personali è possibile consultare la pagina del sito “La nostra Privacy”.

## **21. CONTATTI**

Per eventuali comunicazioni si invita a contattare la Fratelli Carli ai seguenti indirizzi:

Via Garessio 11

18100 Imperia

+39 0183 70 80

[info@oliocarli.it](mailto:info@oliocarli.it)

**Ultimo aggiornamento 24 Febbraio 2025**