

## Condizioni Generali di Vendita

### **Oggetto del documento**

1. Il presente documento contiene le condizioni generali di vendita che disciplinano le modalità e le condizioni di acquisto on line attraverso il sito internet [www.tuttofesta.net](http://www.tuttofesta.net).
2. Il sito [www.tuttofesta.net](http://www.tuttofesta.net) è di proprietà ed è gestito dalla società Surgenuin S.r.l. (c.f., p.i. e n. iscriz. Reg. Impr. 04701900260), che ha sede a Riese Pio X (TV) in via Postioma n. 19 (di seguito il "Venditore" o "Surgenuin").
3. Per qualsiasi necessità è possibile contattare in orari d'ufficio il servizio clienti Surgenuin al numero telefonico 800 354543 o via WhatsApp all'utenza 351 8292947.
4. Gli acquisti dei Prodotti eseguiti attraverso il Sito vedranno come parti il Venditore (Surgenuin S.r.l.) ed il Cliente (in seguito indicato anche come "Utente").
5. Ogni acquisto è regolato dalle condizioni generali di vendita nella versione che risulterà pubblicata sul Sito al momento della trasmissione dell'ordine. L'Utente che accede al Sito è quindi tenuto, prima dell'invio dell'ordine, a leggere attentamente le presenti condizioni generali.
6. Il Venditore si riserva il diritto di modificare le presenti condizioni generali in qualsiasi momento. Eventuali modifiche apportate saranno efficaci dalla data di pubblicazione sul Sito e si applicheranno unicamente alle vendite concluse a partire da tale data.
7. Il Consumatore che effettua acquisti attraverso il sito [www.tuttofesta.net](http://www.tuttofesta.net) acconsente espressamente che la conferma degli ordini gli sia inviata via e-mail all'indirizzo dallo stesso dichiarato durante la registrazione al portale.
8. Eventuali comunicazioni dell'Utente relative all'acquisto di Prodotti attraverso il Sito dovranno essere inviate all'indirizzo e-mail [info@tuttofesta.net](mailto:info@tuttofesta.net).
9. Per poter effettuare acquisti tramite il Sito l'Utente deve essere maggiorenne, qualifica che l'Utente dichiara di possedere compilando il campo dei dati anagrafici relativo all'anno di nascita.
10. L'Utente dichiara e garantisce che i dati forniti al Venditore durante il processo di registrazione ed acquisto sono veritieri.

### **Caratteristiche, prezzi e disponibilità dei Prodotti**

11. I prezzi, i Prodotti in vendita sul Sito e le caratteristiche degli stessi sono soggetti a variazioni. Pertanto, prima di inviare l'ordine di acquisto, l'Utente è sempre tenuto a verificare il prezzo finale di vendita.
12. La rappresentazione visiva dei Prodotti sul Sito, ove disponibile, corrisponde normalmente all'immagine fotografica a corredo della scheda descrittiva. Resta inteso che l'immagine dei Prodotti stessi ha il solo scopo di presentarli per la vendita e può non essere perfettamente rappresentativa delle sue caratteristiche e qualità ma potrà differire per colore e dimensioni. In caso di differenza tra l'immagine e la scheda prodotto, fa sempre fede la descrizione della scheda prodotto.
13. Tutte le descrizioni dei Prodotti, le illustrazioni, le dimensioni e qualsiasi altra informazione disponibile sul Sito devono intendersi come illustrazioni di carattere generale dei prodotti e non rappresentano in alcun modo una garanzia ovvero dichiarazione di conformità dei Prodotti alle stesse.
14. I Prodotti disponibili sul Sito sono acquistabili da parte di Utenti che ne richiedano la consegna nel territorio della Repubblica Italiana, ad eccezione delle aree indicate nella sezione "spedizioni" del sito internet [www.tuttofesta.net](http://www.tuttofesta.net).
15. Il Sito indica la disponibilità dei Prodotti e viene aggiornato con la massima cura e tempestività; tuttavia tali informazioni sono da considerarsi non vincolanti per il Venditore. Il Venditore non potrà pertanto essere ritenuto responsabile di eventuali perdite o danni subiti dall'acquirente a causa di ritardi nella consegna dei Prodotti, salvo che tale ritardo sia imputabile a dolo o colpa del

Venditore. In caso di mancata esecuzione dell'ordine da parte del Venditore, dovuta alla indisponibilità, anche temporanea, del Prodotto, Surgenuin informerà l'Utente con le modalità indicate all'art. 26 (EX 28).

16. Eventuali quantitativi minimi di pezzi per ordinativo saranno precisati nella scheda di presentazione del prodotto che comparirà nella fase di predisposizione dell'ordine. Tutti i prezzi sono espressi in euro. Il prezzo dei Prodotti è quello indicato sul Sito al momento dell'invio dell'ordine. I prezzi sono comprensivi dei costi di imballaggio, i.va. (qualora applicabile) e di eventuali imposte indirette (qualora applicabili), mentre non comprendono le spese di spedizione che saranno calcolate prima della conferma dell'ordine e che l'Utente si impegna a versare in aggiunta al prezzo di Prodotti.
17. Il Consumatore dovrà versare al Venditore il prezzo totale riportato nella pagina di riepilogo dell'ordine.
18. Le spese di spedizione saranno indicate in una apposita sezione del Sito e verranno presentate all'Utente nel riepilogo dell'ordine.
19. Ove i costi di spedizione riportati nelle presenti condizioni dovessero per qualsiasi ragione divergere da quelli indicati nell'apposita sezione del Sito e/o nel modulo d'ordine che l'Utente dovrà inviare per perfezionare l'acquisto, prevarranno questi ultimi.
20. Le spese della connessione internet utilizzata dall'Utente per effettuare l'ordine sono a carico esclusivo dell'Utente secondo le tariffe applicate dal suo operatore.

#### **Ordini di prodotti surgelati e di prodotti di altra natura**

21. A causa delle precipue esigenze di trasporto, conservazione e consegna dei prodotti alimentari surgelati, l'ordine degli stessi non può essere gestito contemporaneamente a quello di prodotti di natura diversa.
22. Nel caso l'Utente intendesse acquistare prodotti surgelati e prodotti di altro tipo offerti dal Venditore attraverso il sito [www.tuttofesta.net](http://www.tuttofesta.net) dovrà quindi effettuare due ordini distinti e separati.

#### **Perfezionamento del contratto di acquisto**

23. L'ordine d'acquisto trasmesso dall'Utente al Venditore mediante il Sito ha valore di proposta contrattuale ed è regolato dalle presenti condizioni generali di vendita, che costituiscono parte integrante dell'ordine stesso e che l'Utente, mediante la trasmissione dell'ordine di acquisto al Venditore, è tenuto ad accettare integralmente e senza riserva. Prima di procedere all'acquisto dei Prodotti, l'Utente è quindi tenuto a leggere attentamente le presenti condizioni generali di vendita ed a stamparne o memorizzarne una copia.
24. Gli ordini sono soggetti alla disponibilità dei Prodotti ed alla accettazione del Venditore. Il Venditore si riserva, a sua insindacabile discrezione, di rifiutare un ordine, inclusi, ad esempio, i casi in cui: i Prodotti ordinati, nonostante la cura adottata dal Venditore per tenere costantemente e tempestivamente aggiornato il catalogo del Sito, non siano più disponibili; il Venditore si accorga di un errore rilevante sul Sito relativo al prezzo e/o alla descrizione dei Prodotti; l'ordine non possa essere eseguito a causa di errori nelle informazioni fornite dall'Utente.
25. Il Venditore si riserva altresì il diritto di effettuare consegne parziali. In tal caso, all'Utente sarà addebitato esclusivamente il prezzo dei Prodotti consegnati.
26. In tutti i casi in cui il Venditore non sia in grado di evadere un ordine o lo sia solo in parte, contatterà l'Utente via e-mail o telefonicamente, ai recapiti forniti al momento della registrazione sul Sito, al più presto ed in ogni caso entro 30 (trenta) giorni dall'inoltro dell'ordine. I pagamenti eventualmente già effettuati dall'Utente verranno prontamente rimborsati dal Venditore, secondo le modalità che saranno scelte e comunicate dall'Utente.
27. L'ordine dell'Utente si riterrà accettato dal Venditore con l'invio al medesimo, all'indirizzo di posta elettronica da questi indicato al momento della registrazione al Sito di una e-mail di conferma, la

quale riporterà il riepilogo dell'ordine effettuato. La consegna dei Prodotti avverrà entro trenta giorni dal perfezionamento dell'ordine. La data della consegna potrà essere verificata dall'Utente attraverso il numero di tracciamento della spedizione che gli verrà fornito dopo l'acquisto. L'ordine dell'Utente, la conferma dell'ordine del Venditore e le condizioni generali di vendita applicabili al rapporto fra le Parti saranno conservati dal Venditore nei propri sistemi informatici e l'Utente potrà richiederne copia inviando una comunicazione email all'indirizzo [info@tuttofesta.net](mailto:info@tuttofesta.net).

28. Ogni contratto di acquisto dei Prodotti si intende concluso nel momento in cui l'Utente riceve la conferma dell'ordine dal Venditore via posta elettronica.

### **Procedura di acquisto**

29. I Prodotti presentati sul Sito potranno essere acquistati mediante la loro selezione ed il loro inserimento nell'apposito carrello virtuale.
30. Terminata la selezione dei Prodotti, per eseguire l'acquisto dei Prodotti inseriti nel carrello, l'Utente dovrà fare click sulla casella "Procedi con l'ordine".
31. L'Utente sarà quindi diretto ad una pagina nella quale dovrà indicare se desidera ritirare i Prodotti personalmente presso il negozio di Surgenuin, nei giorni ed orari indicati nel Sito, o se invece preferisce ricevere i prodotti direttamente al proprio domicilio tramite corriere.
32. Selezionata l'opzione di suo interesse l'Utente sarà diretto ad una pagina contenente il riepilogo dei Prodotti e dei costi dell'ordine (comprese le eventuali spese di spedizione). In questa pagina l'Utente sarà invitato a registrarsi al Sito, fornendo i dati richiesti, ovvero ad eseguire il login, qualora sia già registrato. L'Utente registrato al Sito, potrà verificare o modificare i propri dati personali accedendo, previo login, alla sezione "Accedi/Registrati", seguendo le istruzioni ivi previste. Per l'Utente già registrato al Sito sarà possibile verificare lo storico dei suoi ordini e procedere all'inserimento nel carrello di Prodotti acquistati con precedenti ordini.
33. Visualizzato il riepilogo dell'ordine, l'Utente, previa lettura, dovrà approvare espressamente le presenti condizioni generali di vendita, attraverso l'apposito segno di spunta (check-box) ed infine, facendo click sul tasto "Concludi ordine", confermare il suo ordine, che sarà così definitivamente inviato al Venditore e produrrà gli effetti descritti al precedente articolo 27.
34. Dopo l'invio dell'ordine, qualora l'Utente abbia scelto di ricevere i prodotti al proprio domicilio o di pagarli prima di ritirarli in negozio, gli verrà chiesto di effettuare il pagamento con carta di credito e dovrà quindi comunicare i dati necessari.
35. La consegna dei Prodotti acquistati sul Sito verrà effettuata all'indirizzo di spedizione indicato dall'acquirente nel modulo d'ordine. In seguito al perfezionamento dell'acquisto, l'Utente riceverà un'e-mail con un codice di spedizione che gli consentirà di tracciare, attraverso servizi offerti dal corriere, le fasi della consegna.

### **Consegna della merce e pagamenti**

36. Qualora l'Utente abbia optato per la consegna a domicilio di Prodotti surgelati, la stessa avverrà con veicoli refrigerati, così da garantire la corretta conservazione dei Prodotti in ogni fase della spedizione.
37. Ricevuto o ritirato l'ordine, l'Utente si impegna a controllare immediatamente e comunque senza alcun ritardo che la consegna comprenda tutti i Prodotti acquistati e ad informare tempestivamente Surgenuin di qualsiasi eventuale difetto dei Prodotti ricevuti o di loro difformità rispetto all'ordine effettuato, secondo la procedura di cui al successivo paragrafo, se la consegna è avvenuta al suo domicilio, od informando subito gli addetti del punto vendita, se il ritiro dei prodotti è avvenuto presso lo stesso; in mancanza i Prodotti si intenderanno accettati. Qualora la confezione o l'involucro dei Prodotti ordinati dovessero giungere a destinazione palesemente danneggiati, l'Utente è tenuto ad accettare la consegna "con riserva" annotando sulla bolla di consegna la riserva o, in alternativa, rifiutare la consegna da parte del vettore.

38. L'eventuale non conformità dei Prodotti acquistati deve essere denunciata per iscritto a Surgenuin nei termini di legge e deve essere corredata dalla prova dell'avvenuto acquisto e di una prova fotografica della difformità.
39. È diritto del Venditore richiedere la restituzione, a cura dell'Utente, dei Prodotti indicati da quest'ultimo come non conformi.
40. Il pagamento potrà essere eseguito con carta di credito o, solo nel caso in cui l'Utente abbia optato per il ritiro dei prodotti presso il negozio di Surgenuin, in contanti.
41. Qualora il pagamento sia eseguito tramite carta di credito, l'Utente sarà trasferito su un sito protetto ed i dati della carta di credito verranno comunicati a Nexi Payments S.p.A. con sede in corso Sempione n. 55 a Milano, società che si occupa dei pagamenti per conto del Venditore. I dati trasmessi saranno inviati in modalità protetta. Tali dati non sono accessibili al Venditore.

#### **Legge applicabile e foro competente**

42. Il contratto di compravendita dei Prodotti tramite il Sito sarà disciplinato ed interpretato in conformità alle leggi italiane.
43. Per ogni controversia giudiziale derivante dal presente contratto o ad esso relativa sarà competente il Foro di Treviso, in via esclusiva e con espressa esclusione di ogni altro foro alternativo.

#### **Deroghe alle condizioni di acquisto applicabili esclusivamente in caso di vendita a persone fisiche che agiscono per scopi non riferibili alla loro attività imprenditoriale o professionale ("consumatori" ex art. 2, lett. A del D.Lgs. 206/2005)**

44. La consegna dei Prodotti avverrà al massimo entro trenta giorni dal perfezionamento dell'ordine.
45. Il Cliente persona fisica che rivesta la qualifica di "Consumatore" ai sensi del Codice del Consumo, ha facoltà di recedere dal contratto di acquisto per qualsiasi motivo, senza necessità di fornire spiegazioni e senza alcuna penalità, con le modalità indicate di seguito, fatte salve le eccezioni di cui all'art. 56.
46. Per esercitare il diritto di recesso il Cliente dovrà inviare entro 14 giorni dal ricevimento dei Prodotti una comunicazione scritta a Surgenuin, manifestando chiaramente la sua decisione di recedere dal contratto.
47. Per comunicare il recesso il Cliente potrà utilizzare il modulo riportato in calce alle presenti condizioni di contratto.
48. A seguito della ricezione della richiesta di recesso il Venditore invierà al Cliente una email contenente la descrizione delle modalità di restituzione dei Prodotti.
49. Le spese di spedizione per la restituzione dei Prodotti presso il magazzino indicato dal Venditore sono a carico del Cliente.
50. La spedizione fino all'avvenuto ricevimento nel magazzino indicato dal Venditore, sarà sotto la completa responsabilità del Cliente. Al loro arrivo presso l'indirizzo indicato dal Venditore, i Prodotti saranno esaminati per valutare eventuali danni o manomissioni non derivanti dal trasporto. Qualora la confezione dei Prodotti od i Prodotti stessi risultino rovinati, il Venditore potrà trattenere dal rimborso dovuto una percentuale pari alla rispettiva perdita di valore dei Prodotti.
51. Il pacco reso dovrà obbligatoriamente contenere una copia della Conferma d'Ordine spedita all'indirizzo email del Cliente o della lettera di vettura presente sul pacco al momento della ricezione.
52. Il Cliente ha l'obbligo di spedire i Prodotti che intende restituire entro 14 giorni di calendario dalla data in cui ha comunicato al Venditore la decisione di recedere.
53. Nel caso in cui il reso sia stato effettuato in conformità a quanto sopra descritto, il Venditore provvederà all'emissione di un rimborso entro un massimo di 14 giorni da quando è venuta a

conoscenza dell'avvenuto recesso. Il Venditore può trattenere il rimborso finché non abbia ricevuto i beni oggetto del reso oppure finché il consumatore non abbia dimostrato di aver rispedito i beni, a seconda di quale situazione si verifichi per prima.

54. Il Venditore provvederà a rimborsare al Cliente l'intero prezzo versato, utilizzando, salvo diverse indicazioni di quest'ultimo, le stesse modalità con cui era stato eseguito il pagamento.
55. Per rispettare il termine di recesso, è necessario che il Cliente invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza dei 14 giorni dal ricevimento dei Prodotti.
56. Il Cliente prende atto che per gli ordini effettuati attraverso il Sito di Prodotti alimentari non trovano applicazione le disposizioni di cui agli articoli 52 - 59 del D.Lgs. n. 206/2005, che prevedono la possibilità per l'acquirente di recedere liberamente dal contratto entro quattordici giorni.
57. Ai sensi dell'art. 59 del D. Lgs. n. 206/2005, infatti, il diritto di recesso a favore dei Consumatori nei contratti a distanza è escluso nel caso in cui l'ordine abbia ad oggetto "prodotti che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente" o "beni sigillati che non si prestano ad essere restituiti per motivi igienici o connessi alla protezione della salute". I Prodotti alimentari commercializzati da Surgenuin rientrano in tale categoria, in quanto gli stessi devono essere trasportati e conservati rispettando rigorose norme igieniche, delle quali, nel caso di restituzione degli stessi, non sarebbe possibile verificare il puntuale rispetto a tutela di eventuali successivi consumatori.
58. In ragione di quanto esposto all'articolo che precede, il Consumatore è informato e riconosce che tra i Prodotti che "rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente" e "beni sigillati che non si prestano ad essere restituiti per motivi igienici o connessi alla protezione della salute" rientrano tutti i Prodotti alimentari offerti in vendita sul Sito.
59. Alla vendita dei Prodotti si applicano le garanzie legali di conformità previste dagli articoli 128, 129 e 130 del D.Lgs. n. 206/2005.
60. La garanzia legale consente al Consumatore, nel caso in cui i Prodotti risultassero alterati nelle loro caratteristiche essenziali, di ottenere la sostituzione degli stessi o la risoluzione del contratto.
61. Per tutti i Prodotti alimentari offerti sul Sito, trattandosi di beni deperibili, la garanzia legale sarà efficace esclusivamente sino alla data di scadenza indicata sull'involucro della confezione del prodotto stesso e prima della fruizione dello stesso prodotto.
62. La rappresentazione visiva dei Prodotti sul Sito, ove disponibile, corrisponde normalmente all'immagine fotografica a corredo della scheda descrittiva. Resta inteso che l'immagine dei Prodotti stessi ha il solo scopo di presentarli per la vendita e può non essere perfettamente rappresentativa delle sue caratteristiche e qualità. In caso di differenza tra l'immagine e la scheda prodotto, fa sempre fede la descrizione della scheda prodotto.
63. Ricevuto o ritirato l'ordine, il Cliente dovrà controllare immediatamente che la consegna comprenda tutti i Prodotti acquistati e ad informare tempestivamente Surgenuin di qualsiasi eventuale difetto dei Prodotti ricevuti o di loro difformità rispetto all'ordine effettuato, con comunicazione secondo la procedura di cui al successivo art. 64 se la consegna è avvenuta al suo domicilio od informando subito gli addetti del punto vendita se il ritiro dei prodotti è avvenuto presso lo stesso; in mancanza i Prodotti si intenderanno accettati. Qualora la confezione o l'involucro dei Prodotti ordinati dovessero giungere a destinazione palesemente danneggiati, l'Utente è tenuto ad accettare la consegna "con riserva" annotando sulla bolla di consegna la riserva o, in alternativa, rifiutare la consegna da parte del vettore.
64. L'eventuale segnalazione di non conformità dei Prodotti va comunicata dal Consumatore, unitamente alla prova dell'avvenuto acquisto dal Venditore ed a una prova fotografica della difformità, via posta elettronica all'indirizzo [info@tuttofesta.net](mailto:info@tuttofesta.net).
65. Il termine per la denuncia di eventuali non conformità, salvo il caso di cui all'articolo successivo, è di due mesi dalla scoperta.

66. Per i prodotti alimentari, il Consumatore ha comunque l'onere di denunciare eventuali difetti entro e non oltre la data di scadenza indicata sull'involucro della confezione del prodotto e prima della fruizione dello stesso.
67. Sarà facoltà del Venditore richiedere la restituzione, a proprie spese, dei Prodotti che il Consumatore segnalerà come non conformi.
68. Il Venditore effettuerà i controlli qualitativi per verificare l'effettiva non conformità dei Prodotti e fornirà un riscontro al Consumatore via posta elettronica all'indirizzo fornito nel corso del processo di registrazione al Sito.
69. In caso di accertata non conformità del prodotto, entro 30 giorni dalla ricezione della segnalazione del difetto il Venditore provvederà, a discrezione del Consumatore, se possibile a sostituire a proprie spese i Prodotti non conformi oppure, qualora ciò non risultasse possibile od il Consumatore preferisse tale soluzione, a rimborsargli il prezzo versato per gli stessi.
70. Il suddetto rimborso verrà effettuato dal Venditore al Consumatore secondo le modalità indicate dallo stesso.
71. In caso di controversia la competenza giurisdizionale sarà quella definita dalla normativa vigente.
72. Per la risoluzione di qualsivoglia controversia con il Venditore il Consumatore avrà la facoltà di promuovere un tentativo di conciliazione amichevole accedendo alla piattaforma Online Dispute Resolution europea. La Piattaforma ODR è gestita dalla Commissione Europa al fine di agevolare la risoluzione extragiudiziale delle controversie concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi online attraverso l'intervento di un organismo ADR (alternative dispute resolution). Per maggiori informazioni sulla Piattaforma ODR Europea o per avviare, tramite quest'ultima, una procedura di risoluzione di una controversia relativa al presente contratto, il Consumatore potrà accedere al sito: <http://ec.europa.eu/odr>.

Data di entrata in vigore delle presenti condizioni: 01/01/2023

---

MODELLO DI COMUNICAZIONE DI RECESSO PER CLIENTI CHE RIVESTANO LA QUALIFICA DI CONSUMATORI  
(ART. 49 D.LGS. 206/2005)

Spett. Surgenuin S.r.l.

via Postioma n. 19

31030 Riese Pio X (TV)

(se inviata via email, spedire a: [info@tuttofesta.net](mailto:info@tuttofesta.net))

Con la presente notifico il recesso dal mio contratto di vendita dei seguenti beni: *(indicarli)*.

I beni sono stati ordinati il *(indicare la data)* e ricevuti il *(indicare la data)*.

Il mio nome è *(indicarlo)*.

Il mio indirizzo è *(indicarlo)* ed i miei recapiti telefonici ed email sono *(indicarli)*.

Data *(indicarla)*.

Firma (solo se il modulo è notificato in versione cartacea).